

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti uživatelů s learning management systémem

User Satisfaction Measurement with Learning Management System

Student: Bc. Hana Poštulková

Vedoucí diplomové práce: Ing. Tereza Navrátilová

Ostrava 2011

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Hana Poštulková**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **6208T062 Marketing a obchod**
Téma: **Měření spokojenosti uživatelů s learning management systémem**
User Satisfaction Measurement with Learning Management System

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika využívání LMS v prostředí vysoké školy
 3. Teoretická východiska měření spokojenosti
 4. Metodika výzkumu
 5. Analýza spokojenosti uživatelů s LMS Moodle
 6. Návrhy a doporučení
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Přílohy


Seznam doporučené odborné literatury:

- KOTLER, P.; WONG, V.; SAUNDERS, J.; ARMSTRONG, G. *Moderní marketing*. 4. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
KOZEL, R. a kolektiv. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.
NOVÝ, I.; PETZOLD, J. *(NE)spokojený zákazník - náš cíl?!: Jak získat zákazníka špičkovými službami*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 160 s. ISBN 80-247-1321-7.


Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Tereza Navrátilová**

Datum zadání: 26.11.2010
Datum odevzdání: 29.04.2011


doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry




prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Místopřísežně prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci vypracovala samostatně.
Veškeré literární prameny a informace, které jsem využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Dne 29. 4. 2011

Bc. Hana Poštulková

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí mé diplomové práce Ing. Tereze Navrátilové, za její vedení, poskytnutí cenných rad, návrhů a také za veškerý čas, který mi věnovala. Dále bych chtěla poděkovat všem pedagogům a studentům Ekonomické fakulty Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava, a to za ochotu a vstřícnost při vyplňování dotazníků. Chtěla bych také poděkovat vedení Ekonomické fakulty a Institutu inovace vzdělávání, tedy paní děkance prof. Dr. Ing. Daně Dluhošové a vedoucí IIV RNDr. Danuši Bauerové za to, že mi umožnily pracovat v tak úžasném prostředí a získat potřebné podklady pro mou práci. Chtěla bych také poděkovat všem členům katedry 167 za poskytnutí odborných konzultací, vstřícnost a podporu.

Dne 29. 4. 2011

Bc. Hana Poštulková

Obsah

1	Úvod.....	1
2	Charakteristika využívání LMS v prostředí vysoké školy	2
2.1	Charakteristika prostředí školy	2
2.2	Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava	3
2.2.1	Ekonomická fakulta.....	4
2.2.2	Institut inovace vzdělávání	5
2.3	eLearning	5
2.4	MOODLE	7
2.4.1	Moodle na Ekonomické fakultě VŠB-TUO	8
3	Teoretická východiska měření spokojenosti	14
3.1	Spokojenost a faktory, které ji ovlivňují	14
3.2	Měření spokojenosti	17
3.3	Motivace zákazníka a míra jeho spokojenosti	21
3.4	Specifikace spojenosti pro oblast školství	22
3.4.1	Zákazníci a klienti školy	23
4	Metodika výzkumu.....	26
4.1	Přípravná fáze	26
4.1.1	Cíl a obsah výzkumu	26
4.1.2	Typy shromažďovaných dat	26
4.1.3	Způsob sběru údajů	27
4.1.4	Hypotézy	28
4.1.5	Časový harmonogram výzkumu.....	28
4.2	Realizační fáze – dotazníkové šetření	28
4.2.1	Identifikační znaky respondentů	30
4.3	Realizační fáze - ankety.....	31
5	Analýza spokojenosti uživatelů s LMS Moodle	33
5.1	Využívání komunikačních nástrojů při práci či studiu	33
5.2	Způsob využití kurzů	34
5.3	Očekávání od systému MOODLE	34
5.4	Možnost vlastního kurzu pro studenty.....	34
5.5	Využívání a znalost nástrojů LMS MOODLE	37
5.6	Hodnocení vlastností LMS MOODLE	38
5.7	Komunikace se správcem LMS MOODLE.....	43
5.8	Institut inovace vzdělávání	44
5.8.1	Spokojenost s poskytovanými službami	45
5.8.2	Školení Elektronická podpora vzdělávání	48

5.9	Kurz v LMS MOODLE	48
5.10	Vyhodnocení hypotéz	50
6	Návrhy a doporučení	52
6.1	Doporučení týkající se produktu.....	52
6.2	Doporučení týkající se služeb.....	56
6.3	Doporučení týkající se komunikace	59
6.4	Doporučení týkající se ceny	61
6.5	Doporučení týkající se lidských procesů	61
7	Závěr.....	62
	Použitá literatura	63
	Seznam zkratk a symbolů	
	Prohlášení o využití výsledků diplomové práce.....	
	Přílohy	

1 Úvod

Tématem mé diplomové práce je měření spokojenosti uživatelů s learning management systémem. Cílem je změřením spokojenosti uživatelů s vlastnostmi LMS systému, dále zjištění, jak jsou tyto vlastnosti pro uživatele významné. Dále mne zajímá, jak jsou uživatelé spokojeni s faktory poskytovaných služeb a jak jsou pro ně tyto faktory důležité. Chci zjistit, zda jsou rozdíly v hodnocení mezi jednotlivými skupinami respondentů.

Účelem diplomové práce je nalézt konkrétní doporučení a návrhy pro zvýšení spokojenosti uživatelů s poskytovaným learning management systémem.

Protože jsem studentkou oboru Marketing a obchod na Ekonomické fakultě Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava, zaměřila jsem svůj výzkum právě na tuto fakultu. Využívá se zde learning management systém MOODLE. Proč jsem si vybrala právě toto téma? O tuto problematiku se detailně zajímám, protože jsem jedním z administrátorů tohoto systému na naší fakultě. O rozvoj tohoto vzdělávacího systému se stará katedra 167 Institut inovace vzdělávání. Díky tomu, že jsem studentka i administrátor, tak mám možnost opravdu podrobného seznámení s fungováním tohoto systému a jeho praktickým využitím na naší škole. Kromě toho, že kurzy klonuji a připravuji pro výuku, poskytuji také osobní konzultace, jak pedagogům, tak i studentům. Pracuji nejen s kurzy v současném akademickém roce, ale také s kurzy uloženými v archivech. Pro účel své diplomové práce chci vytvořit speciální kurz v LMS MOODLE, do kterého by se mohli přihlásit všichni, již se zkoumaná problematika týká. Protože vím, že uživateli MOODLU jsou jak studenti, tak pedagogové, chci vytvořit rozdílné dotazníky pro každou skupinu.

Výsledky mého výzkumu budou nejenom podkladem pro mou diplomovou práci, ale také budou sloužit pro účely Institutu inovace vzdělávání. Budou podkladem pro další rozvoj a zkvalitnění poskytovaných služeb.

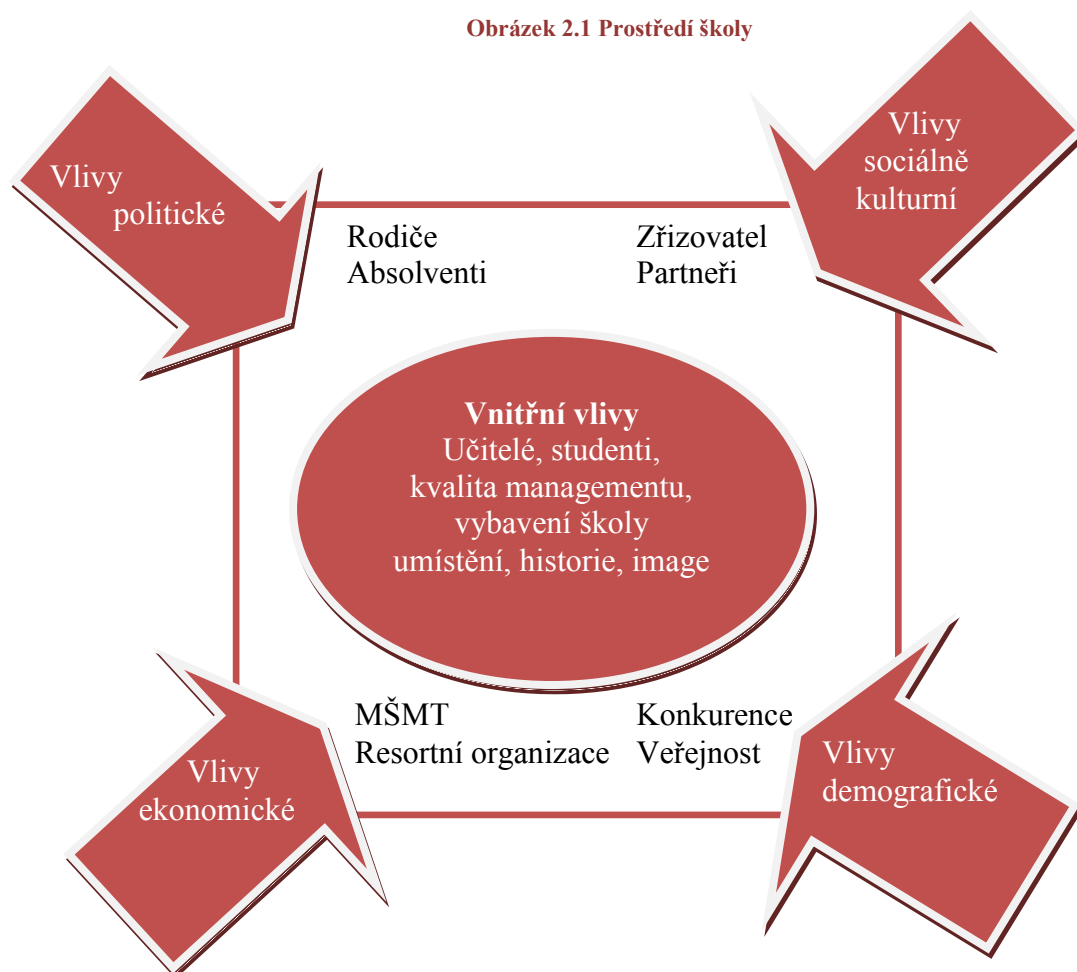
2 Charakteristika využívání LMS v prostředí vysoké školy

2.1 Charakteristika prostředí školy

Jak tvrdí Světlík (2009) vlivy prostředí ve školství můžeme rozdělit podle místa jejich působení na vlivy vnitřní a vnější. Vlivy vnitřní (např. pedagogové, studenti, historie apod.) jsou pro vedení školy ovlivnitelnější než vlivy vnější. Vnější vlivy se pak dále dají rozdělit jako vlivy přicházející z mezoprostředí a makroprostředí.

Do mezoprostředí školy patří vzdělávací soustava, MŠMT (Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy), zřizovatel školy, Česká školní inspekce, rodiče, absolventi, partneři školy, veřejnost, konkurenční školy, sponzoři, dodavatelé, odbory apod.

Obrázek 2.1 Prostředí školy



ZDROJ: SVĚTLÍK, J., 2009, str. 33, autorkou graficky upraveno

Prvky makroprostředí jsou dle Světlíka (2009) demografické vlivy, ekonomické vlivy, vlivy sociálně kulturní a politické.

Sledování demografického vývoje je v zájmu každé školy. Vedení by mělo znát vývoj populačních křivek, věkovou skladbu obyvatelstva, rozdělení populace dle jednotlivých charakteristik (např. pohlaví), očekávaný vývoj počtu obyvatel podle hlavních věkových

skupin, apod. Jde o to, aby management školy mohl upravit marketingovou strategii dle aktuální situace na trhu.

Dalším vlivem jsou politické faktory. Mezi tyto patří legislativa, zejména pak tzv. školský zákon (Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění zákonů č. 383/2005 Sb., č. 112/2006 Sb., č. 158/2006 Sb., č. 161/2006 Sb., č. 165/2006 Sb., č. 179/2006 Sb., č. 342/2006 Sb., č. 624/2006 Sb., č. 217/2007 Sb., č. 296/2007 Sb., č. 343/2007 Sb., č. 58/2008 Sb., č. 126/2008 Sb., č. 189/2008 Sb., č. 242/2008 Sb., č. 243/2008 Sb., č. 306/2008 Sb., č. 384/2008 Sb., č. 49/2009 Sb. a č. 378/2009 Sb.¹), nařízení vlády, vyhlášky, vnitroresortní předpisy (směrnice, opatření, příkazy, pokyny, rámcové vzdělávací programy, Pokusná ověřování a rozvojové programy ve vzdělávání, informace, doporučení). Ústředním orgánem státní správy pro oblast školství je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen MŠMT), v jehož čele je v současné době ministr Mgr. Josef Dobeš.

Mezi ekonomické faktory ovlivňující školství patří ekonomická situace a ekonomický vývoj, a to nejen na regionální, či národní úrovni, ale také globální. Podíl výdajů MŠMT na HDP v r. 2010 činil 3,34 % vč. náhrad EU. Bez příjmů a výdajů z rozpočtu EU se podíl výdajů MŠMT na HDP rovnal 3,29 %.²

Další kategorií jsou kulturní vlivy, těmi jsou např. hodnoty, zvyky, vyplývající ze specifík dané lokality. VŠB-TUO se nachází v Moravskoslezském kraji, který má bohatou historii, má své specifické nářečí, hodnoty a tradice, které ovlivňují jeho obyvatelstvo.

2.2 Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava

Vysoká škola báňská – Technická univerzita v Ostravě má bohatou historii a tradici. Přímo navazuje na činnost montánního učiliště Báňské akademie a VŠB v Příbrami. Obšírněji však lze říci, že vychází z tradic z montánní výuky v českých zemích. K obnově této výuky zde došlo až v polovině 19. století, přesněji to bylo 23. 1. 1849, kdy byla císařským dekretem zřízena dvě montánní učiliště v Příbrami a Leobenu. Byly zde vyučovány hornické a hutnické předměty.

Následně pak roku 1865 získalo učiliště označení Báňské akademie a vývoj směřoval k uznání akademie jako plnohodnotné vysoké školy. Roku 1904 došlo k zavedení státních

¹ ZDROJ:Dokumenty [online]. 2011 [cit. 23. 3. 2011]. Dostupné na WWW: <http://www.msmt.cz/dokumenty>

² ZDROJ:Rozpočet kapitoly MŠMT na rok 2010 [online]. 2011 [cit. 23. 3. 2011]. Dostupné na WWW: <http://www.msmt.cz/ekonomika-skolstvi/rozpocet-kapitoly-msmt-na-rok-2010>

zkoušek a k získání práva udělovat titul Dr. mont. a rektorovi byla rozšířena práva a přiznán titul Magnificence. Škola dostala nový název Vysoká škola báňská.

V období 1918 – 1938 to byla jediná montánní škola v ČSR. K přestěhování do Ostravy došlo v roce 1945, a pak začátkem padesátých let došlo k rozčleňování na jednotlivé fakulty.

Škola se opírala o průmysl a postupně ve svém vývoji reagovala na probíhající společenské a ekonomické změny. Od roku 1989 uskutečňuje univerzita ve vazbě na strukturální změny svou přeměnu na moderní Technickou univerzitu s plnohodnotnou nabídkou studia na své Ekonomické fakultě. V průběhu let se také rozšiřovala nabídka studia technických oborů, a to vznikem 3 nových fakult, a to Fakulty elektrotechniky a informatiky, Fakulty stavební a Fakulty bezpečnostního inženýrství.³

2.2.1 Ekonomická fakulta

Roku 2010 slavila Ekonomická fakulta 33. výročí svého založení. Nevznikla tedy ihned po přesunu Vysoké školy báňské do Ostravy v roce 1945, ale později. Počátkem akademického roku 1951/1952 byly na VŠB tři fakulty, a to hornická, hutnická a báňského strojírenství. Na všech těchto fakultách byly vyučovány ekonomické obory, které se pak postupně začaly rozvíjet jako ekonomicko-inženýrské obory. Roku 1952 byla rozhodnutím vlády zřízena fakulta ekonomického inženýrství, na níž se pak spojily jednotlivé ekonomické katedry a obory, které do té doby byly roztroušené na jednotlivých fakultách. To byl základní kámen pro rozvoj ekonomických oborů na této škole.

Ekonomická fakulta VŠB-TUO oficiálně vznikla podle vládního nařízení ČSR z března roku 1977 s účinností od 1. dubna 1977. K ustanovení Ekonomické fakulty došlo na ustavujícím zasedání vědecké rady, které se uskutečnilo dne 24. května 1977 ve velkém sále Domu kultury Vítkovic (v dnešní době nese název Dům kultury města Ostrava).

Dnes se Ekonomická fakulta VŠB-TUO řadí ke třem největším ekonomickým fakultám v naší zemi. Nyní zde studuje více než 5 tisíc studentů. Letos fakulta slaví 33. výročí svého založení. Jsou zde bakalářské, magisterské a doktorské programy a také navazující kurzy celoživotního vzdělávání, společně s John Mores University v Liverpoolu nabízí prestižní studium MBA. Nachází se zde velké množství kvalifikovaných pedagogů, nabízí nadstandardní technické podmínky (nově vybavené počítačové učebny, rekonstruovaná studovna, atd.).

³ Historie Vysoké školy Báňské – Technické univerzity Ostrava, dostupná na WWW: <http://www.vsb.cz/cs/okruhy/prezentace-univerzity/historie/>, cit. Dne 27. 10. 2010

2.2.2 Institut inovace vzdělávání

Jedním ze dvou institutů působících na Ekonomické fakultě je Institut inovace vzdělávání (dále IIV). Jeho spektrum činností je opravdu velmi rozsáhlé, vychází z dlouholetých aktivit v oblasti implementace nových metod a forem do vzdělávání. Členové IIV jsou odborníky v oblasti eLearningu a webového vzdělávání.

Jsou to řešitelé mnoha národních i evropských projektů (např. EU Women, ELDOŠ – eLearning do škol!, ICT Bridges ...). Pořádají odborné konference, workshopy, či prezentace (např. spolupořádání konference MoodleMoot.cz 2010, EU Women 2010, Nerovné cesty k rovným příležitostem, atd.). Pro webové vzdělávání, které podporuje jak prezenční, tak i ostatní formy studia na fakultě je využíván vzdělávací systém Moodle. Jedná se o open source systém, což znamená, že je poskytován zdarma. O administraci tohoto learning management systému se starají právě pracovníci institutu.

Další informace o IIV je možné najít na webových stránkách: <http://iiv.vsb.cz>.

2.3 eLearning

eLearning se dá přeložit jako elektronické vzdělávání. Jedná se o vzodný nástroj pro vzdělávání a učení se. Je velice flexibilní a do značné míry demokratický, ale musíme si uvědomit, že je do značné míry limitován, proto je vhodné jej kombinovat s tradiční formou vzdělávání.

Vymezení pojmu eLearning není vůbec jednoduché. Názory odborníků na tuto problematiku se různí.

„Forma vzdělávání využívající elektronická média a multimediální technologie (bez přímé účasti učitele se synchronní a asynchronní formou komunikace). Podstatu tvoří multimediální studijní materiály, zpětnovazební činnosti a funkce pro správu e-learningu.“

„Jde o moderní vzdělávací technologii samostatného (distančního či kombinovaného) studia z CD (DVD) nosičů, anebo zprostředkovaného internetem, přičemž výukové materiály jsou (nejčastěji formou h-textů) koncipovány jako multimediální, tj. umožňující šíření všemi telepatickými prostředky.“

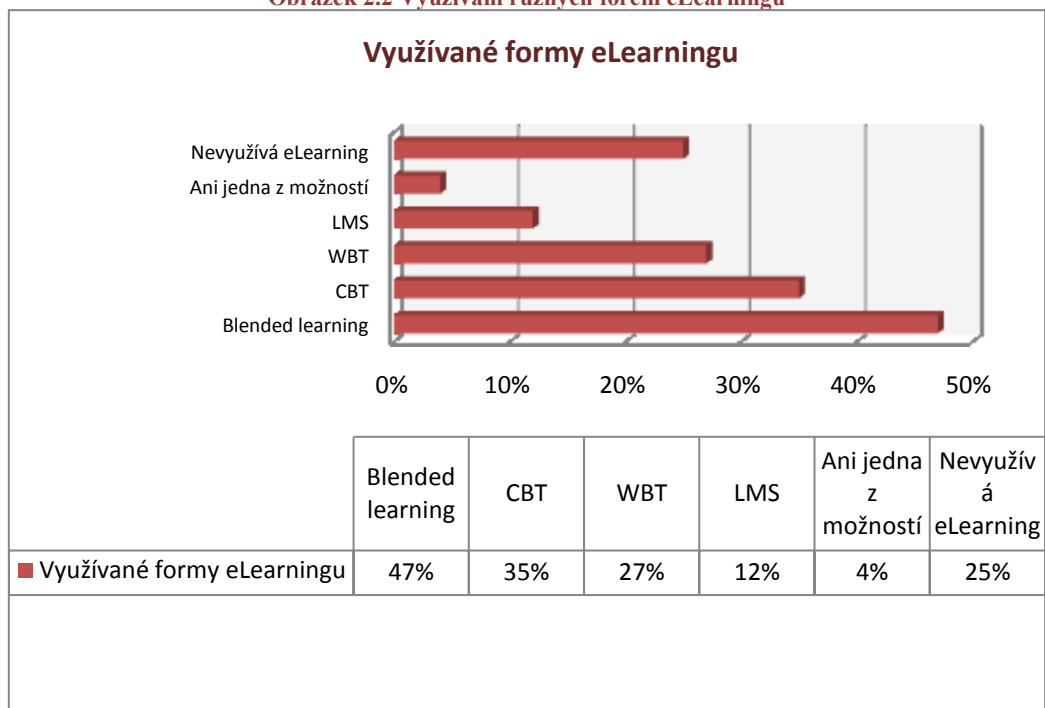
„E-learning chápu jako výuku podporovanou moderními elektronickými prostředky (počítač, multimédia, internet a to v distanční, kombinované i prezenční formě vzdělávání.“

„Pod pojmem e-learning si představuji elektronické vzdělávání, tj. vzdělávací kurz vytvořený v LMS, který je určen k samostudiu za vedení lektora, jenž komunikuje se studentem elektronicky v tomto prostředí.“ (Sak, 2006, str. 148 a 149)

Jsou různé druhy eLearningu – blended learning (kombinovaná výuka), CBT – Computer Based Training (vzdělávání za podpory počítačů), WBT – Web Based Training (vzdělávání za podpory webových technologií), LMS – Learning Management Systems (systém pro řízení výuky), a další.

Byl proveden výzkum, jaké jsou využívané formy eLearningu. Výzkum byl proveden na vzorku 170 učitelů. Výsledky tohoto výzkumu jsou zobrazeny v obrázku 2.1.

Obrázek 2.2 Využívání různých forem eLearningu



ZDROJ: SAK, P., 2007, str. 150, autorkou graficky upraveno

2.4 MOODLE

První verze eLearningového prostředí Moodle byla vydána 20. srpna 2002, v den narozenin jejího zakladatele Martina Dougiamase. Za uplynulé období se stal Moodle jedničkou na poli learning management systémů. Nyní je na celém světě registrováno více než 52 tisíc instalací, které využívá více než 37 milionů studentů a pedagogů. V České republice je registrováno 394 instalací.

Co říká o problematice eLearningu a o MOODLU, jeho zakladatel Martin Dougiamas: „Zabývám se tím problémem už řadu let. Začalo to v devadesátých letech, kdy jsem byl správcem sítě na [Curtin University of Technology](http://www.curtin.edu.au), a tedy i správcem tamní instalace výukového systému WebCT. A právě četné frustrace, které mi to přivodilo, mi nasadily brouka do hlavy - to se přece určitě dá dělat lépe! (Ne, tabuli, křidu ani Blackboard jsem tím nemyslel :-)).

Znám spoustu lidí ve školách a menších institucích (ale i velkých), kteří by rádi využívali internet efektivněji, ale pro nepřehlednost a množství technologií a pedagogických přístupů nevědí, kde začít. Vždy jsem doufal ve vznik bezplatné alternativy, která by těmito lidem umožnila uplatnit jejich znalosti na síti.

Přesvědčení, že výuka na internetu skýtá velké, ale zatím nevyužité možnosti, mě vedlo k magisterskému a posléze doktorandskému studiu v oboru výchovy a vzdělávání, což mi umožnilo propojit mou dosavadní profesi v oblasti výpočetní techniky s poznatky z pedagogiky. Nejsilněji mě oslovila teorie poznání nazývaná sociální konstruktivismus - která nejenže pojímá studium jako společenskou aktivitu, ale zaměřuje se na získávání dovedností a vědomostí při aktivním vytváření artefaktů (např. textů) určených ke čtení nebo jinému použití dalším lidem.

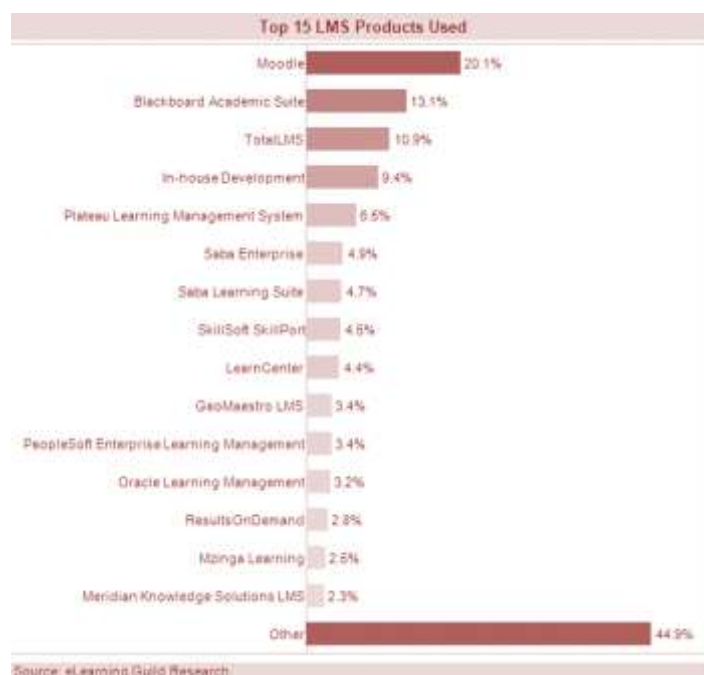
Je pro mne velmi důležité, aby práce s tímto systémem byla co nejsnazší - usiluji o co největší intuitivnost ovládání.

Jsem odhodlán na Moodlu pracovat dál a zachovat ho otevřený a bezplatný. Hluboce věřím ve význam vzdělání bez omezení a ve výuku s podporou nových technologií, a Moodle je způsob, jak mohu k naplnění těchto tezí nejlépe přispět.“⁴

Systém MOODLE patří mezi TOP 15 používaných learning management systémů. Mezi jednotlivými značkami je dokonce hodnocen, jako nejvyužívanější, viz následující obrázek 2.3.

⁴ Historie [online]. 2011 [cit. 10. 2. 2011]. Dostupná z WWW: http://cvs.moodle.org/lang/cs_utf8/docs/background.html?view=co

Obrázek 2.3 TOP 15 používaných LMS



ZDROJ: *TOP 15 LMS Products used* [online]. 2010 [cit. 10. 2. 2011]. Dostupné z WWW: <http://www.learningsolutionsmag.com/articles/111/>

2.4.1 Moodle na Ekonomické fakultě VŠB-TUO

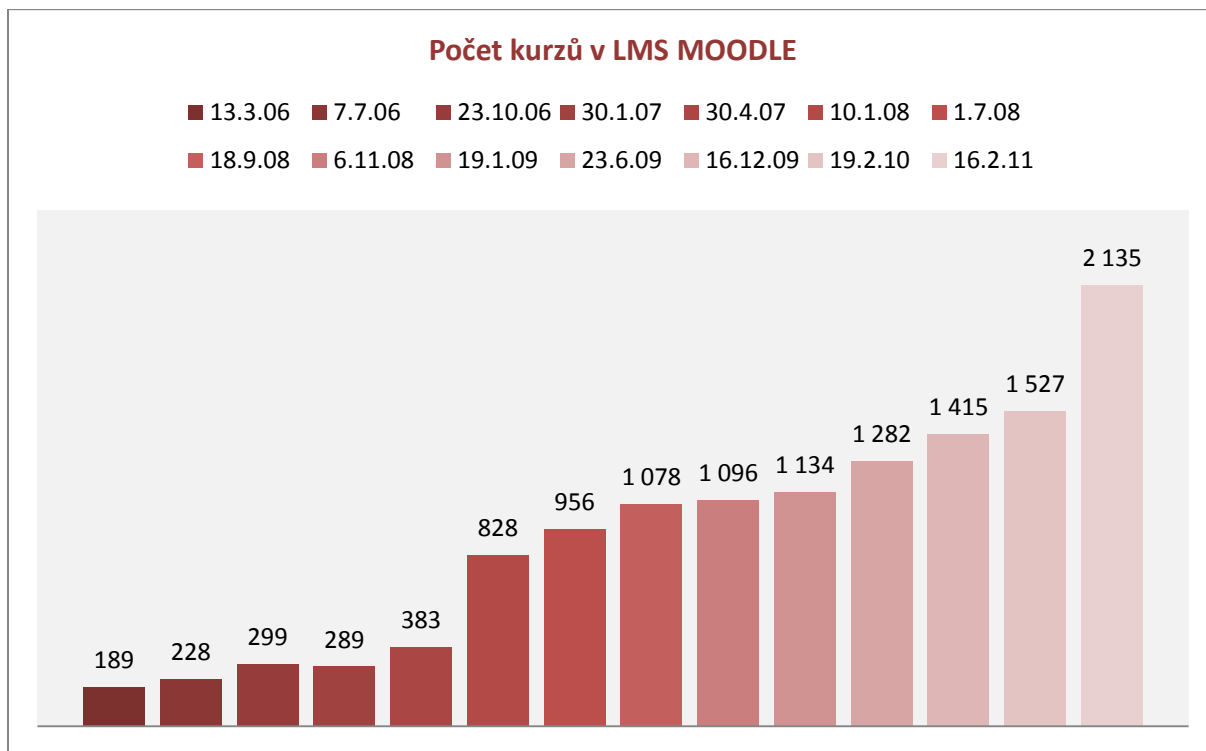
Na Ekonomické fakultě VŠB-TUO se Moodle využívá již od akademického roku 2003/2004. Tehdy se začínalo s 9 kurzy prezenčního studia a 2 pro celoživotní vzdělávání. Od tohoto roku, pak každý další semestr kurzy přibývají. V zimním semestru akademického roku 2010/2011 pouze na aplikaci <http://moodle.vsb.cz/vyuka> v sekcích Zimní semestr: prezenční forma výuky; kombinovaná forma výuky, celoživotní vzdělávání a kurzy pro celý akademický rok bylo 136 kurzů, viz tabulka 2.1.

Na následujícím obrázku 2.4 je zobrazen vývoj počtu kurzů, které se v prostředí MOODLE na naší fakultě vytvořili. Je to za časové období 13. 3. 2006 až 16. 2. 2011. V tomto období měl růstovou tendenci i počet uživatelů (vzrostl z 3.292 na 89.519). Kurzy nevyužívají jenom studenti a pedagogové z EkF VŠB-TUO, ale také mnoho jiných z různých středních a dokonce i základních škol. Toto je možné díky projektu ELDOŠ – eLearning do škol!, který se zabývá implementací eLearningu na střední a základní školy v Moravskoslezském kraji.

Tyto školy, mají pro své kurzy také vlastní aplikace, které se ale nezobrazují na hlavní rozcestníku. Mezi tyto patří: <http://moodle.vsb.cz/skolspec>, zde jsou kurzy Střední školy prof. Zdeňka Matějčka. Je zde umístěno 31 kurzů, které navštěvuje 721 neunikátních uživatelů (data k 16. 2. 2011). Další je <http://moodle.vsb.cz/zdrav-ova>, kterou využívá Střední

zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická Ostrava, mají zřízeno 66 kurzů pro 1.619 neunikátních uživatelů (data k 16. 2. 2011). Vlastní aplikaci <http://moodle.vsb.cz/pekar> má Gymnázium Dr. Pekaře, je zde 6 kurzů pro 75 neunikátních uživatelů (data k 16. 2. 2011).

Obrázek 2.4 Vývoj počtu kurzů v LMS MOODLE na Ekonomické fakultě VŠB-TUO



Hlavní rozcestník systému najdeme na adrese <http://moodle.vsb.cz> odtud se pak můžeme dostat na hlavní aplikace systému. První, je již zmiňovaná výuka, jedná se o seznam aktuálních výukových kurzů. Najdeme zde kurzy, které slouží pro výuku v prezenčním, kombinovaném, celoživotním studiu, dále jsou zde kurzy Univerzity třetího věku, MBA, kurzy pro diplomové a bakalářské práce, dále je zde prostor pro týmové a semestrální práce (zde vystupují studenti v roli učitelů a programují si své vlastní kurzy) a mnoho dalších (kurzy pro různé projekty, pomocné kurzy, atd.).

Tabulka 2.1: Počet učitelů s právem editace ZS 10/11

Katedra	Učitelé s právy editace	Počet kurzů
114 Katedra ekonomie	1	3
115 Katedra managementu	7	5
116 Katedra marketingu a obchodu	20	11
117 Katedra účetnictví	5	4
118 Katedra regionální a environmentální ekonomiky	3	7
119 Katedra práva	6	5
120 Katedra evropské integrace	11	21
151 Katedra matematických metod v ekonomice	12	26
152 Katedra podnikohospodářská	13	20
153 Katedra veřejné ekonomiky	4	11
154 Katedra financí	1	6
155 Katedra aplikované informatiky	5	7
156 Katedra národohospodářská	5	7
157 Katedra systémového inženýrství	0	1
167 Institut inovace vzdělávání	2	1
MIMO EKF	1	1
CELKEM	96	136

Další aplikací je archiv výukových kurzů. Na rozcestníku najdeme odkazy na archivované kurzy z předešlých let. Kurzy jsou ukládány již od počátku využívání Moodle na Ekonomické fakultě VŠB-TUO, takže můžeme najít i původní kurzy z akademického roku 2003/2004. Např. v archivu z loňského roku, tedy 2009/2010 na adrese: <http://moodle.vsb.cz/archiv10/>, je k dispozici 226 kurzů, a k 14. 1. 2011 k nim mělo přístup 1.098 neunikátních uživatelů.

Další kategorií jsou Akce, aktivity, projekty na adrese: <http://moodle.vsb.cz/moodle/>. Zde jsou umístěny repository studijních materiálů, šablony pro tvorbu kurzů, školící kurzy pro pedagogy, kurzy Institutu inovace vzdělávání, kurzy k řešeným projektům – a to přesněji k rozvojovým projektům, FRVŠ (Fond rozvoje vysokého školství), projektům z Evropského

sociálního fondu (ESF) a také hostované kurzy. Je zde zpřístupněno celkem 292 kurzů, a to pro 1.330 neunikátních uživatelů (k 14. 1. 2011).

Svou vlastní kategorii má obor Kvantitativní podpora managementu: <http://moodle.vsb.cz/kpm/>, v této kategorii můžeme najít předměty tohoto oboru pro letošní akademický rok a i archiv předmětů. Na aplikaci je celkem 91 kurzů, neunikátních účastníků bylo k 14. 1. 2011 celkem 401.

Zvláštní aplikaci má také katedra jazyků <http://moodle.vsb.cz/jazyky/>. Jedná se o stránky „Virtuální univerzity katedry jazyků Vysoké školy báňské - Technické univerzity v Ostravě“. Tyto stránky měly k 14. 1. 2011 14.864 neunikátních uživatelů. Na stránkách je k dispozici 152 kurzů, z čehož je 5 kurzů Erasmus pro Ekonomickou fakultu. Na těchto stránkách nejsou kurzy řazeny podle semestrů, ale podle jednotlivých pedagogů.

Katedra managementu má vlastní stránky: <http://moodle.vsb.cz/management/>. Jsou zde umístěny kurzy, jako jsou např. Celoživotní vzdělávání v oboru marketing, Rozvoj osobního potenciálu, základy managementu a další. K 14. 1. 2011 měly stránky 641 neunikátních uživatelů. K dispozici je zde 7 kurzů.

Projekt ELDOŠ je tak rozsáhlý, že má dokonce hned několik aplikací. Na stránkách <http://moodle.vsb.cz/eldos/> najdeme kurzy, kdy byl ELDOŠ poskytován v rámci služby Zavedení eLearningu do Vaší školy „na klíč“. Na těchto stránkách bylo k 14. 1. 2011 k dispozici 71 kurzů pro 1.722 neunikátních uživatelů. Toto školení bylo poskytováno do roku 2010, ale kurzy jsou stále aktivní a využívány.

Od roku 2010 je ELDOŠ – eLearning do škol! projektem podporovaným Evropským sociálním fondem, Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy a to v rámci operačního programu Vzdělání pro konkurenceschopnost. V rámci tohoto projektu vznikly stránky <http://eldos.vsb.cz/eldos1/>, na kterých je k dispozici 169 kurzů pro 781 neunikátních uživatelů (k 14. 1. 2011).

Vlastní kategorii má i projekt EU Women, a to na adrese: <http://moodle.vsb.cz/euwomen/>, je zde 8 jazykových mutací stránek, a to pro každou partnerskou zemi projektu, takže jsou k dispozici kurzy pro účastníky kurzů z Velké Británie, Rumunska, Španělska, Bulharska, Litvy, České republiky, Itálie a Portugalska. EU Women je projekt financovaný Evropskou unií v rámci programu Leonardo Da Vinci. Na stránkách je k dispozici. V každé verzi je k dispozici 7 kurzů, k 14. 1. 2011 bylo přihlášeno na české jazykové verzi 308 neunikátních uživatelů, např. na anglické mutaci bylo pouze 160

neunikátních uživatelů. Design těchto stránek se liší od ostatních aplikací, a to především tím, že je web vytvořen „na tělo“ ženám.

Obrázek 2.5: Design kurzů projektu EU Women



Mezi nejnovější aplikace na MOODLU naší fakulty, patří stránky na adrese <http://moodle.vsb.cz/izm/>. Jedná se o kategorii zabývající se informační vědou a znalostním managementem. Je to první aplikace spuštěná v nové verzi MOODLE 2.0. A to díky tomu, že byla vytvořena až na přelomu let 2010 a 2011, kdy už byla nejaktuálnější verze k dispozici. Přechod pro ostatní aplikace je naplánován na začátek akademického roku 2011/2012.

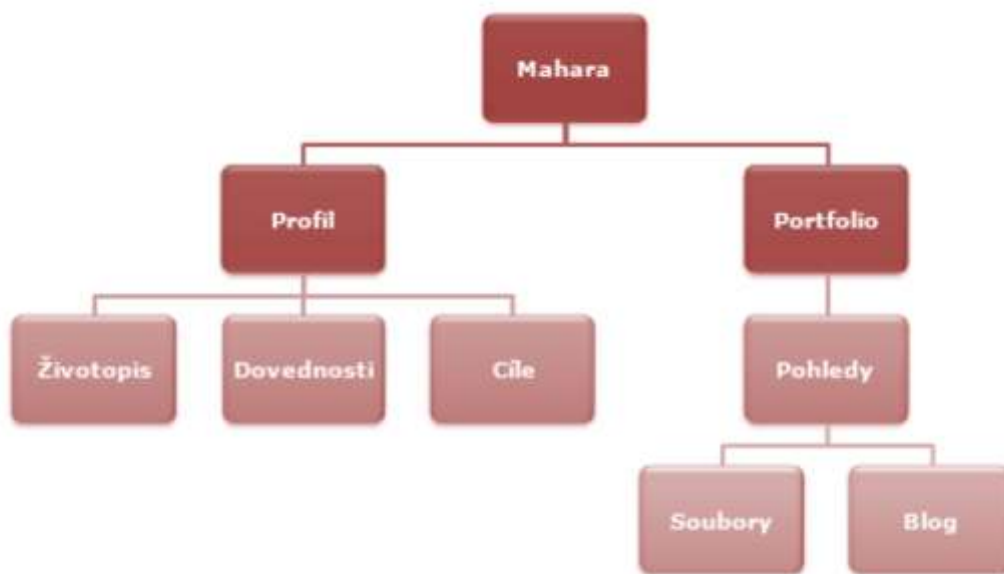
Obrázek 2.6 Aplikace ve verzi MOODLE 2.0



Jaké jsou vlastnosti, nebo výhody MOODLU? Lze jej provozovat na všech možných operačních systémech, webových serverech i databázových platformách, což umožňuje velkou provozní flexibilitu. Nová verze MOODLE 2.0 se orientuje na prvky Web 2.0, a to včetně aplikačního rozhraní pro správu souborů, úložiště dat a další. Nyní se MOODLE bude moci propojit s dalšími systémy, jako jsou Mahara, Google Docs, Flickr, You Tube, My Space, Facebook a další. Je zde umožněno předávání informací z MOODLU do dalších systémů, viz Kocan a Šulák (2010).

Přínosem pro eLearningovou výuku je hlavně propojení se systémem Mahara. Jde o elektronické portfolio, které je možné využít při procesu vzdělávání. Orientuje se na studenty a jejich aktivní využívání možností vlastního vzdělávání, což je pokládáno za další stupeň eLearningu. Uživatel má v tomto systému možnost definovat své cíle, preferovat konkrétní zdroje a sítě. Schéma Mahary je zobrazeno na obrázku 2.7.

Obrázek 2.7 Schéma systému Mahara



ZDROJ: KOCAN, M.; ŠULÁK, L., 2010, str. 17

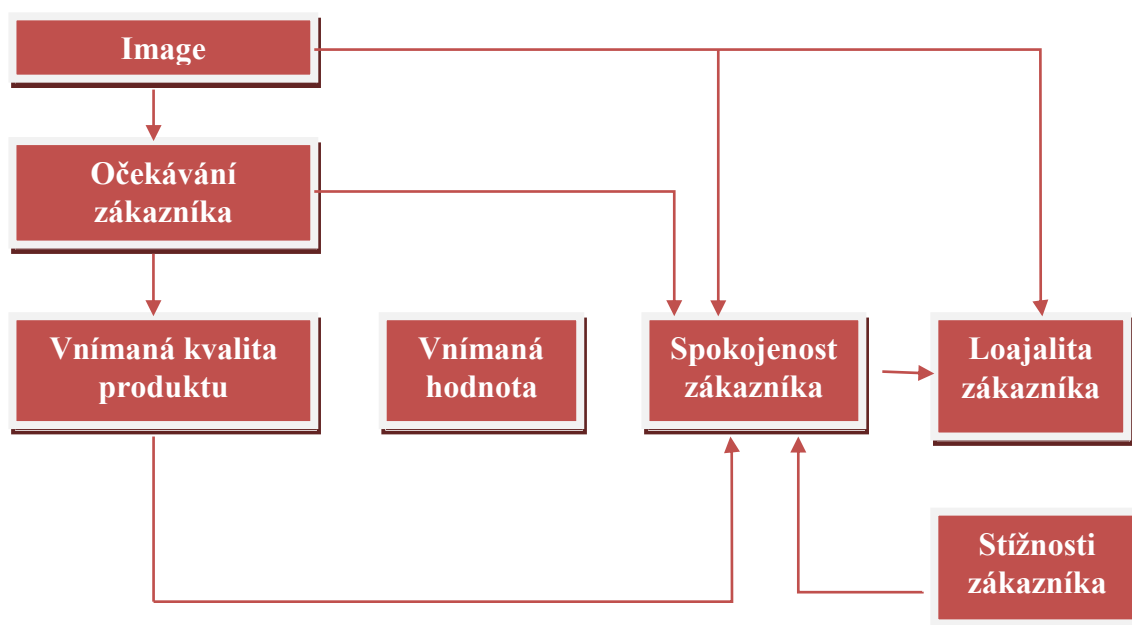
Systém Mahara je provozován Regionálním centrem celoživotního vzdělávání na VŠB-TUO, viz <http://rccv.vsb.cz/mahara/>. Takže by v budoucnosti bylo možné rozšířit působení tohoto systému i na Ekonomickou fakultu a propojit jej s LMS MOODLE.

3 Teoretická východiska měření spokojenosti

3.1 Spokojenost a faktory, které ji ovlivňují

Spokojenost patří do skupiny intenzivních zdrojů rozvoje nezbytných pro tvorbu konkurenční pozice společnosti na trhu. Otázkou ovšem je, co je to vlastně spokojenost? Jsou různé definice. Podle Kozla (2006) je spokojenost definována jako subjektivní pocit zákazníka o naplnění jeho potřeb a přání. Ta jsou podmíněna nejen jeho vlastními zkušenostmi a očekáváními, tak i osobností a prostředím. Teoreticky vychází spokojenost z teorie rozporu. Ten spočívá v očekáváních zákazníka o parametrech služby, nebo produktu a jeho užitku a následného srovnání se zkušeností po nákupu. Je-li zkušenost vyšší než očekávání, pak je zákazník spokojen, v opačném případě je nespokojen. Musíme také brát v úvahu vliv času, opakovanou spokojenost či nespokojenost, tendence zákazníka k zvyklostnímu chování a stupeň adopce produktu na trh.

Obrázek 3.1 Model spokojenosti zákazníka



ZDROJ: KOZEL, R., 2006, str. 191, autorkou graficky upraveno

Dle Příbylové (1996) je spokojenost klíčem k udržení zákazníků. Chápe ji, jako soulad mezi očekávanou a získanou hodnotou pro zákazníka.

„Spokojenost zákazníka je reakcí zákazníka na pociťovaný rozdíl mezi očekávaným a vnímaným (skutečným) výkonem hodnoceným po (při) spotřebě“ (Spáčil (2011))⁵

Podle Kotlera (2004) závisí spokojenost zákazníka na tom, jak je vnímáno či naplněno jeho očekávání vzhledem k získanému produktu či k hodnotě, kterou zákazníkovi přináší.

⁵ ZDROJ: SPÁČIL V., Měření spokojenosti zákazníků [online]. 2011 [cit. 28. 2. 2011]. Dostupné na WWW: <http://moodle.vsb.cz/vyuka/course/view.php?id=195>

Není-li toto očekávání naplněno, je nespokojen. Je-li očekávání naplněno ve vyšší míře, je zákazník příjemně překvapen. Snahou společností by mělo být, aby byl jejich zákazník spokojen, protože pak nakupuje opakovaně, a svou dobrou zkušenost předává dalším lidem.

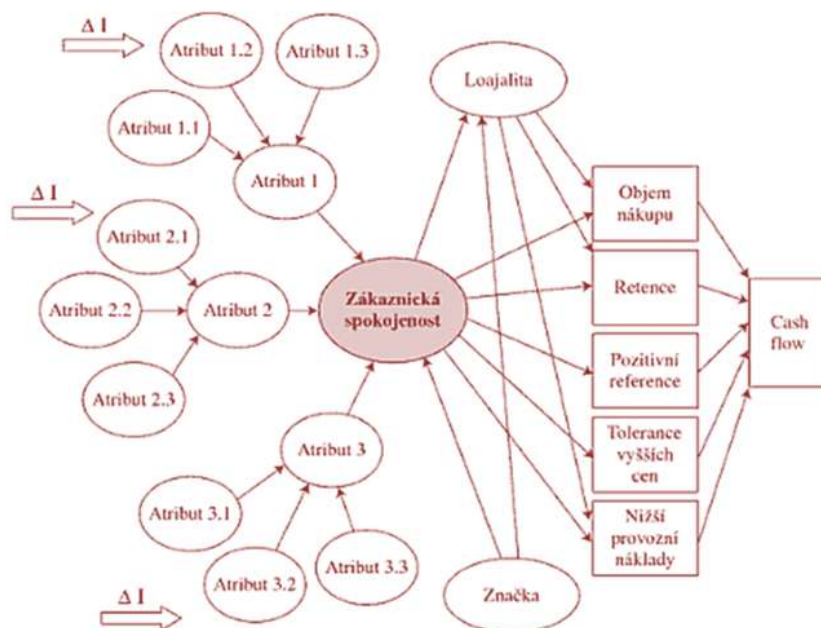
Očekávání je založeno na předchozích zkušenostech s nákupem, na názorech referenčních skupin (známých, přátel, rodiny), na informacích marketingových specialistů a na konkurenci a jejich příslibech. Marketingoví specialisté musejí být při určování správné míry očekávání velmi opatrní, protože když nastaví očekávání příliš nízko, mohou možná uspokojit ty, co nakupují, ale nepodaří se jim získat dostatečný počet kupujících. Jsou-li vzbuzena vyšší očekávání, zákazníci budou zklamáni.

Jak tvrdí Kotler (2007) nestačí, pokud jsou zákazníci pouze spokojeni, protože pak mohou snadno změnit dodavatele, pokud se jim naskytne lepší nabídka. Pokud jsou velmi spokojeni, tak často značku nemění. Nadšení zákazníci vytvoří emocionální vazby na produkt, nebo službu, a tak přestává jít pouze o rozum. Vzniká zákaznická loajalita. Pro firmu, která se orientuje na zákazníka, není jeho spokojenost pouze jejím cílem, ale také základním kamenem úspěchu. Spokojení zákazníci vytváří pro firmu další řadu přínosů. Tyto osoby jsou méně citlivé na cenové výkyvy a zůstávají věrní po delší dobu. I když se snažíme o vysokou spokojenost, nesnažíme se o maximální spokojenost. Firma by měla vytvářet stále vyšší hodnotu a spokojenost pro své zákazníky, ale nesmí se zároveň „rozdat“.

Jak tvrdí Kislingerová (2008) řízení spokojenosti spočívá v identifikaci klíčových atributů spokojenosti, jakými jsou značka, image, cena, kvalita apod., které mají vliv na spokojenost a které zvyšují hodnotu společnosti prostřednictvím vyšších příjmů a menších nákladů. Ovlivňováním těchto atributů dochází prostřednictvím různých činností, čímž dochází ke změnám v očekávání a vnímání klientů a mění se tak jejich spokojenost.

Model zákaznické spokojenosti nám pomáhá porozumět procesu tvorby spokojenosti a je tak pomocníkem při řízení organizace. Jádrem modelu spočívá v systému atributů, které mají vliv na spokojenost. Vychází z tvorby hodnoty a odráží hlavní užítky, které produkt či služba přináší. Vazby mezi těmito atributy ukazují na kauzální vztah. Model je řetězcem příčin a následků, jehož hlavním přínosem je rozpoznání hlavních ovlivňovatelů zákaznické spokojenosti a výpočet velikosti příčinných vazeb s pomocí regresní a korelační analýzy. Model je rozšířen do oblasti vlivu na loajalitu, opětovaný nákup, reference a další žádoucí formy chování zákazníků. Model spokojenosti je zobrazen na obrázku 3.2.

Obrázek 3.2 Model spokojenosti zákazníka



ZDROJ: KISLINGEROVÁ, E. a kol., 2008, str. 190

Světlík (2009) se zabývá ovlivněním spokojenosti zákazníků v oblasti školství. Dle jeho názoru se po zjištění výsledků spokojenosti studentů se školou, či vzdělávacím programem, atd. a po pochopení příčin, které k případné nespokojenosti studentů vedly, může vedení dané školy přistoupit k řešení dané situace a ovlivnění spokojenosti. Situaci lze zlepšit několika možnými způsoby. Pokud má management školy zavést opatření, které mají situaci reálně zlepšit, pak často bude zlepšení stavu vyžadovat podstatné změny v přístupu ke studentům, může vést ke změnám vzdělávacího programu, vybavenosti, organizaci školy. Tato opatření by měla být brána v úvahu již v období, kdy jsou studenti teprve nabíráni do školy a i v období začátku jejich studia. Pokud se instituce budou chtít vyhnout zklamání z příliš velkého očekávání, bylo by vhodné se snažit, aby potencionální studenti měli k dispozici objektivní a dostačující informace o studiu na dané škole. Takové informace, které jim umožní vytvořit si komplexní a reálný přehled o budoucím studiu. Během studia by mezi studentem a školou měla probíhat fungující oboustranná komunikace. Studenti by měli mít prostor pro vyjádření svých názorů a problémů a měli by mít pocit, že jsou jejich připomínky brány v úvahu a že jsou řešeny. Toto jistě povede ke zvýšení spokojenosti s vybranou školou. V období po přijetí žáka na školu, je vhodné věnovat mu zvýšenou pozornost. První dojmy ze školy, zejména pro studenty prvního ročníku bakalářského studia jsou velmi důležité. Bývají velice silné, obvykle jsou propojeny se spokojeností žáka po dlouhou dobu.

Změna studijního systému, vyšší zátěž, nový způsob organizace výuky atd. sebou nesou vysoké nároky, se kterými se leckdy studenti těžko vyrovnávají. Proto je v tomto období důležitá dobře propracovaná poradenská činnost, kterou může student v problémových situacích využít. Dle Světlíka (2009) je vhodné ve škole vybudovat systém včasného varování. Jde v podstatě o včasné řešení problémů. Tedy v době, kdy ještě není pozdě na jejich nápravu. Občas se stává, že studenti potřebují radu a pomoc pedagogů, ale setkají se s neochotou či nepřipraveností, přičemž právě osobní kontakt, ochota a vstřícnost učitele je jedním ze základních kamenů vztahu mezi učitelem a jeho žáky. Tyto faktory ovlivňují celkové klima školy a mají vliv na hodnocení spokojenosti.

3.2 Měření spokojenosti

Jak tvrdí Kozel (2006), hodnocení spokojenosti stále nabývá většího významu. Na otázku co, za kolik, kdy, jak často, kde zákazník koupil, získáme odpovídající informace kvantitativního charakteru. Tyto informace bývají vyhodnocovány pomocí statistické analýzy a jejich charakteristik. Složitější otázkou je, proč se zákazník pro daný produkt rozhodl. Hledáme motivy a důvody jeho spotřebního a také nákupního chování.

Ve své práci se zabývám měřením spokojenosti uživatelů, toto téma je podle Kozla (2006) založeno na měření celkové spokojenosti. Akumulovanou (neboli též celkovou) spokojenost může ovlivnit široké spektrum faktorů. Tyto faktory musí být měřitelné. Dále je nutné znát jejich důležitost pro zákazníka v rámci celkové spokojenosti. Často se provádí pomocí indexu spokojenosti zákazníka. Jedná se o evropský a americký přístup k problematice. Evropský model měření spokojenosti je založený na specifikaci sedmi faktorů. Vztahy mezi nimi jsou zobrazeny v obrázku 3.1. Tyto faktory mají měřitelné proměnné, které je ovlivňují.

Dle Řezníčka (2009) je měření a řízení spokojenosti zákazníků v téměř všech komunikačních centrech pravidelně provozovanou a nutnou činností. Hlavním motivem je podle něj fakt, že společnosti věří, že zvyšováním spokojenosti si zajistí vyšší loajalitu a následně také růst obchodu a profitu. Existuje mnoho metod k monitoringu spokojenosti, ale dle metody NPS (metoda F. Reichelda Net Promoter Score) se uvádí, že více než 60% zákazníků, kteří zrušili svou smlouvu, v předcházejícím výzkumu spokojenosti uvedlo, že jsou se službami společnosti buď velmi spokojeni, nebo spokojeni. Je proto tedy nutné začleňovat nové přístupy, které mají zajistit spokojenost a loajalitu zákazníků. Dle jeho názoru je vhodné využít metodu net promoter score. Tato metoda je založena na výzkumu založeném na jednoduché otázce, pokládané respondentů, kteří využili služby společnosti.

Otázka je položena takto: „Jak je pravděpodobné, že byste na stupnici 0-10 doporučil (a) naši službu kolegům, nebo přátelům. Dle bodů, které dotazovaní přiřadí, jsou pak následně roztrženi do tří skupin na kritiky, příznivce a pasivní (neutrální). Index NPS se pak počítá jako rozdíl procent respondentů příznivců a procentuálního zastoupení respondentů kritiků.

Obrázek 3.3 Srovnání jednoduchosti implementace a korelace výsledků metod měření spokojenosti



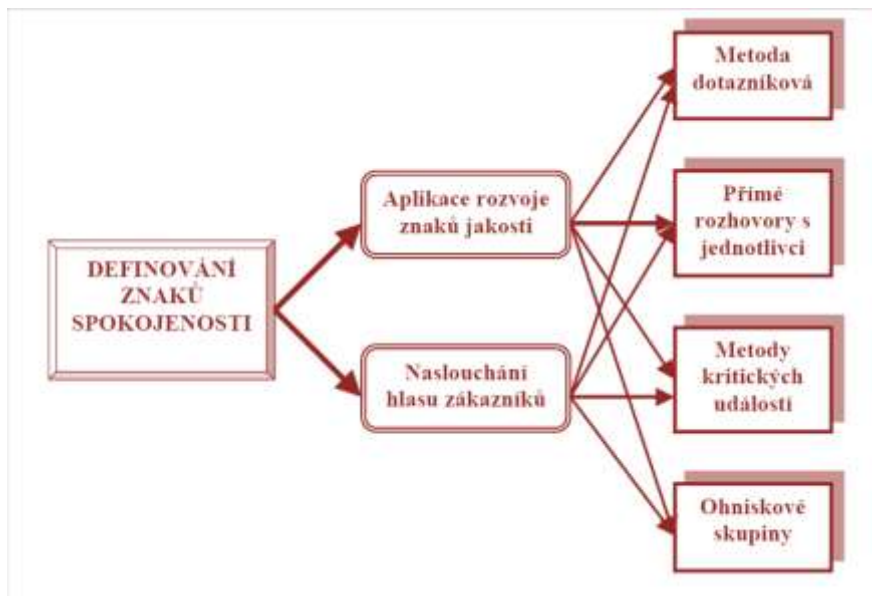
ZDROJ: ŘEZNÍČEK, J., *Využití net promoter score pro měření a řízení klientské spokojenosti a loajality v call centru* [online]. 2009 [cit. 28. 2. 2011]. Dostupné na WWW: <http://www.admaz.cz/admaz/media/prezentace/4-jan-reznicek.pdf>

Metoda NPS je ovšem pouze jednou z mnoha, která se k měření spokojenosti využívá. Dle Nenadála, Petříkové, Hutýry a Halfarové, bez ohledu na to, jakou metodu si při monitoringu společnost zvolí, existují k měření dva rozdílné přístupy, a to přístup aplikace rozvoje znaků jakosti a naslouchání hlasu zákazníků. Aplikace rozvoje znaků jakosti je zaměřena na zkoumání spokojenosti zaměstnanců společnosti. Tento přístup je používán tehdy, když není možné pracovat s názory reálných zákazníků. Je zde nebezpečí, že se zaměstnanci nedokáží oprostit od svého pohledu na výrobky a služby. Není proto vhodné jej využívat, jako nástroje pro objektivní zkoumání trhu.

Druhým přístupem je pak naslouchání hlasu zákazníků. Už z názvu je zřejmé, že tentokrát se bude jednat o zkoumání názorů skutečných zákazníků (a to nejen zákazníků vlastních, ale také potencionálních). Tento přístup by měl být v organizacích provádějících monitoring spokojenosti preferován.

Po zvolení přístupu, je pak volena metoda, kterou ke sběru dat použijeme. Můžeme využít dotazníkovou metodu, přímý rozhovor s respondenty, metodu kritické události, nebo ohniskovou skupinu, viz obrázek 3.3.

Obrázek 3.4 Definování znaků spokojenosti



ZDROJ: NENADÁL, J.; PETŘÍKOVÁ, R; HUTYRA ,M.; HALFAROVÁ, P. *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků* [online]. 2004 [cit. 28. 2. 2011]. Dostupné na WWW: http://www.businessinfo.cz/files/dokumenty/061019_modely-rizeni-spokojenosti-zakazniku.pdf

Jak tvrdí Tomek (2004) je vhodně k měření spokojenosti využívat kvalitativní metody, ve kterých se využívají explicitní přístupy. Za ty zde můžeme považovat buď zjištění stupně splnění zákaznických očekávání, nebo přímé dotazování k pociťované spokojenosti. V prvním případě se jedná o určení stupně spokojenosti jako rozdílu mezi zákaznickým očekáváním před nákupem a jeho zkušenost po nákupu, nebo během užívání produktu. Mohou se zde využít dvě metody, a to ex antelex post, nebo pouze ex post. V případě ex antelex post se zjišťují očekávání před nákupem a na základě druhého zjišťování po nákupu pak srovnáváme splnění klientových očekávání. V případě ex post se vychází z hodnocení zákazníka po koupi produktu. Přitom se ptáme, zda zkušenosti odpovídají jeho očekávání, které měl před koupí.

Dle Příbylové (1996) je monitoring spokojenosti složitým problémem, který je třeba nejprve strukturovat.

Obecně postup tedy dělí takto:

1. Nejprve si určíme podstatné faktory spokojenosti.
2. Následně hledáme význam (váhu) jednotlivých faktorů.
3. Zjišťujeme stupeň spokojenosti v jednotlivých faktorech.

Následovat by měla analýza získaných dat. Dle Nenadála, Petříkové, Hutry a Halfarové (2004) by nemělo docházet k zanedbávání vyhodnocení dat. Míru spokojenosti

zákazníka lze kvantifikovat. Jedním ze způsobů je výpočet tzv. indexů spokojenosti zákazníka. Ty jsou obvykle vypočítány jako poměr reality k optimu. Přičemž je pod pojmem realita chápán výsledkem měření spokojenosti v určitém čase a optimem je pak ideální hladina pozitivního vnímání. Jak realita, tak také optimum by měly být vyjádřeny ve stejných jednotkách.

Výpočet indexu spokojenosti dle Spáčila (2011):

Čtyřbodová škála – 1 = velmi spokojen, 4 = velmi nespokojen

$$IS = \left(\frac{4 - PZS}{4 - 1} \right) \cdot 100 \%$$

ISindex spokojenosti

PZSprůměrná známka spokojenosti

Čtyřbodová škála – 1 = velmi nespokojen, 4 = velmi spokojen

$$IS = \left(\frac{PZS - 1}{4 - 1} \right) \cdot 100 \%$$

ISindex spokojenosti

PZSprůměrná známka spokojenosti

Grafickým výstupem závislosti spokojenosti a důležitosti faktorů je poziční mapa.

Obrázek 3.5 Poziční mapa spokojenosti a významnosti



ZDROJ: SPÁČIL, V., *Měření spokojenosti zákazníků* [online]. 2011 [cit. 28. 2. 2011]. Dostupné na WWW: <http://moodle.vsb.cz/vyuka/course/view.php?id=195>

Při zpracování dat z měření je vhodné využívat statistických metod. Můžeme využít průměry, medián, rozpětí, apod. Pokud jde o interpretaci získaných dat, je vhodné využít grafické zobrazení výsledků. Vedení organizací podle nich může rychle vyvodit závěry a

rozhodnutí o opatřeních, týkajících se zlepšení spokojenosti zákazníků se službami či výrobky dané společnosti. Na obrázku 3.4 můžeme vidět vazbu výstupů spokojenosti zákazníků na další procesy v systému managementu jakosti.

Obrázek 3.6 Vazby výstupů měření spokojenosti na další procesy



ZDROJ: NENADÁL, J.; PETŘÍKOVÁ, R.; HUTYRA, M.; HALFAROVÁ, P. *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků* [online]. 2004 [cit. 28. 2. 2011]. Dostupné na WWW: http://www.businessinfo.cz/files/dokumenty/061019_modely-řízení-spokojenosti-zakazniku.pdf

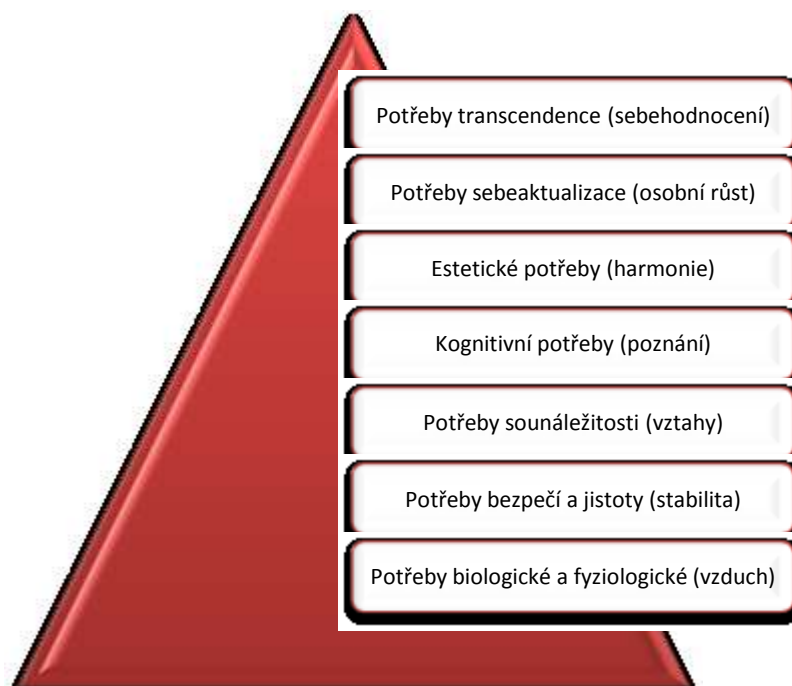
3.3 Motivace zákazníka a míra jeho spokojenosti

Podle Nového a Petzolda (2006) je spokojenost zákazníka pocit, kdy je šťastný, že odstranil pociťovaný nedostatek a zároveň byl uspokojen jeho kupní motiv. Známa je teorie potřeb podle Abrahama Maslowa. Ten řadí potřeby člověka do na sebe navazujících stupňů.

Tato hierarchie je založena na dvou základních předpokladech. Prvním předpokladem je, že lidé jsou stále nespokojeni a jejich potřeby jsou odvíjeny od toho, co již mají. Chování lidí mohou ovlivnit pouze jejich zatím neuspokojené potřeby. Potřeba, kterou uspokojíme, pak není motivátorem. Tato skutečnost, představuje stále nový prostor pro hledání dalších možností uspokojení potřeb.

Potřeby lidí lze vzestupně seřadit. Existuje zde jistá hierarchie následnosti uspokojování lidských potřeb. Graficky je lze zobrazit pomocí pyramid viz obrázek 3.7. Poté co uspokojíme jednu potřebu, objeví se další, obvykle zajišťující další, vyšší stupeň kvality života.

Obrázek 3.7 Hierarchie potřeb podle Maslowa



ZDROJ: HORSKÁ, V., 2009, str. 45, autorkou graficky upraveno

3.4 Specifikace spojenosti pro oblast školství

Vnímání spokojenosti studentů s kvalitou vzdělávacího programu podle Světlíka je ve stejném duchu, jako teorie Kotlera. Dle Světlíka (2009) je míra uspokojení studentů s kvalitou vzdělávacího programu určována především rozdílem mezi tím, jak studenti vnímají kvalitu školou poskytovaných služeb, a tím, co od školy očekávali. Bude se lišit vnímání kvality u studentů vysokých škol, jiné bude vnímání jejich rodičů, jiné u budoucích zaměstnavatelů. Rozhodující roli pak samozřejmě hrají především studenti, protože rodiče a veřejnost mají pouze zprostředkované informace, včetně hodnocení, především od studentů.

Hodnocení kvality se dá určit následujícím vztahem:

$$Kvalita = \frac{\text{vnímání kvality}}{\text{očekávání}}$$

Stanovení vnímání kvality u vzdělávání je velice problematické. Studenti totiž vnímají kvalitu především podle toho jak, kým a v jakém prostředí je vzdělávání uskutečňováno. Přitom rozhodující roli zde hraje pedagog a proces výuky. Vnímání kvality je ovšem velmi subjektivní.

Každý student přichází do školy s určitými představami a také očekáváními. Jeho očekávání jsou formována názory rodičů, rodiny, známých, učitelů školy na straně jedné, image a propagací školy na straně druhé. Měření spokojenosti studentů je podle

Světlíka (2009) velmi obtížná disciplína. Studenti, stejně jako ostatní lidé, jsou individuality. Liší se ve svých přáních, potřebách, názorech a mnoha dalších věcech. Je tedy pravděpodobné, že míra jejich spokojenosti s jednotlivými prvky poskytovaných služeb bude u každého odlišná a každý student bude jednotlivým faktorům přikládat jinou váhu.

Pokud chce tedy vedení školy získat podrobné informace o jednotlivých komponentech tvořících spokojenost studentů, měly by využít dotazníkové šetření. Dle Světlíka (2009) je vhodné použít strukturovaný dotazník. V něm jsou respondenti dotazováni nejenom na stupeň jejich spokojenosti, ale prostřednictvím škály důležitosti také na to, jakou důležitost přikládají jednotlivým faktorům. Výsledkem pak je poziční mapa vyjadřující váhu a míru spokojenosti u těchto faktorů. Zjištěné výsledky pak mohou být vhodným podkladem pro vedení školy pro určení priorit dalšího zlepšování kvality školy a zvyšování spokojenosti žáků a studentů.

3.4.1 Zákazníci a klienti školy

„Z pohledu marketingu považujeme za zákazníka osobu (či instituci), která má prospěch z využívání určitého produktu či poskytované služby a rozhoduje o koupi nebo výběru příslušného produktu či služby.“ Jak tvrdí Světlík (2009, str. 48)

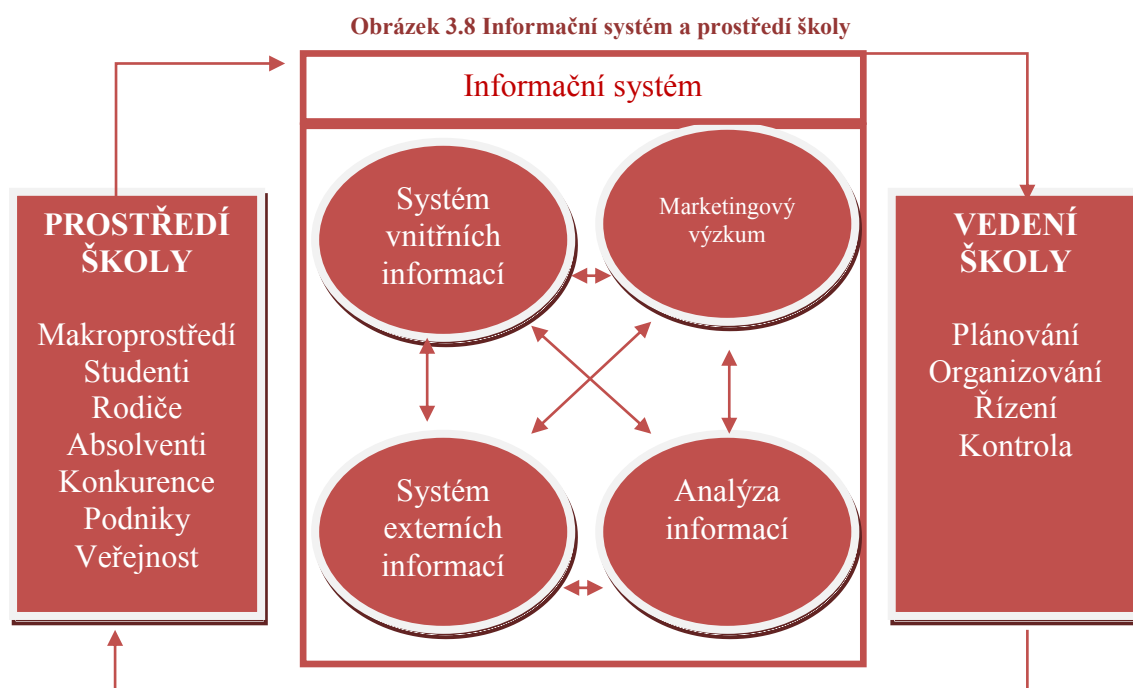
Marketing školy je zcela specifickým odvětvím, kde považujeme za produkt, nebo službu vzdělávací proces. Rozhodovacím procesem je následný výběr školy, nebo po jejím úspěšném ukončení pak nástup absolventa do zaměstnání.

Dle Světlíka (2009) je lepší nahradit pojem zákazník pojmem klient, který lépe vyjádří vzájemný partnerský vztah. Postavení zákazníka klienta jsou trochu odlišné. Student má podle této teorie právo na co nejlepší podmínky ke svému vzdělávání, to jsou např. profesionální výkony pedagogů, slušné zacházení, informovanost, stejné podmínky, atd. Pokud ovšem student studovat nechce a před studiem dává přednost jiným aktivitám, jako je zábava před docházkou a odmítá plnit zadané úkoly, pak se vůči škole nemůže chovat jako její zákazník.

Kdo jsou tedy zákazníci školy? Na prvním místě jsou jimi studenti. Oni především využívají služeb školy a mají z nich prospěch, i když si to často neuvědomují, a někdy jejich přání bývají v rozporu s jejich potřebami (což je jeden z důvodů, proč je lepší označovat studenty, jako klienty školy, a ne jako její zákazníky). O volbě školy v případě vysoké do značné míry rozhodují budoucí studenti sami. Za zákazníky školy můžeme také považovat rodiče studentů, jelikož jsou to právě oni, kteří rozhodujícím způsobem formují názory a postoje studentů vůči škole a spolurozhodují o výběru školy.

Dále to mohou být i budoucí zaměstnavatelé absolventů. Podniky, které budou absolventy zaměstnávat, požadují po škole, aby své studenty co nejlépe připravila pro jejich budoucí kariéru. Můžeme zde zařadit i veřejnost. Školy jsou financovány z veřejných rozpočtů, a proto jsou stále více sledovány veřejností, která se zajímá o to, jak jsou využívány jí odváděné daně. Zákazníky mohou být i absolventi. Ti v praxi poznávají, jakou hodnotu má diplom jejich alma mater a jak je škola připravila pro praktický život. Samozřejmě nesmíme zapomínat na pedagogické pracovníky a další zaměstnance školy. Ti sice přímo vytvářejí poskytované služby, ale zároveň jsou i uživateli.

Všichni studenti jsou součástí školního prostředí, viz následující obrázek 3.4. Kromě studentů, jsou v obrázku zobrazeny i další součásti prostředí školy, je zde zobrazen vztah na informační systém a také vztah k vedení.



ZDROJ: SVĚTLÍK, J., 2009, str. 98, autorkou graficky upraveno

Významnou roli pro úspěšnost školy je také management lidských zdrojů.

Dle Světlíka (2009) se dá vyjádřit 10 hodnotových typů. Jedná se o teorii převzatou od Schwaze. Přesná specifikace jednotlivých typů viz tabulky 3.1 a 3.2.

Tabulka 3.1 Schwarzovy hodnotové typy

Hodnotový typ	Specifikace
Úspěch (achievement)	Je zde důraz na osobní úspěch, ambice, vliv, uznání.
Hédonizmus (hedonism)	Vyjadřuje hodnoty užívání si života.
Stimulace (stimulation)	Hodnoty jako jsou životní výzvy, novost, vzrušení, zážitky.
Samostatnost (self direction)	Vlastní směřování, nezávislé myšlení, kreativity, zvědavost, nezávislost.
Univerzálnost (universalism)	Důraz na pochopení jiných osob, toleranci, ochranu přírody.
Benevolence (benevolence)	Hodnoty jako dobročinnost, schopnost odpouštět, být loajální.
Tradice (tradition)	Respektování a akceptování tradičních kulturních hodnot a myšlenek.
Konformita (conformism)	Kontrola aktivit, které mohou být negativně přijaty, slušnost, sebekontrola, úcta k rodičům a starším lidem jsou v popředí.
Moc (power)	Znázorňuje sociální status jedince a také prestiž, zobrazuje naši kontrolu nad lidmi a zdroji, autoritu, bohatství a sociální uznání.
Bezpečnost (security)	Důraz na harmonii a stabilitu společnosti, vztahů, sebe sama, sociální pořádek, reciprocity přízně, zdraví a pocit sounáležitosti.

ZDROJ: SVĚTLÍK, J., 2009, str. 53, autorkou graficky upraveno

Tabulka 3.2: Srovnání hodnotových typů mladých lidí a učitelů

Hodnotové typy	ČR	-19	Učitelé
Konformita	-	-	+
Tradice	-	-	-
Benevolence	+	+	+
Univerzalismus	+	+	++
Samostatnost	+	++	++
Stimulace	-	++	-
Hédonizmus	+	++	-
Úspěch	-	+	--
Moc	-	-	--
Bezpečí	+	-	++

+ nadprůměrná, ++ velmi vysoká, - podprůměrná, -- velmi nízká hodnoty

ZDROJ: SVĚTLÍK, J., 2009, str. 55, autorkou graficky upraveno

4 Metodika výzkumu

4.1 Přípravná fáze

Při přípravě nabídky služeb Institutu inovace vzdělávání (dále jen IIV) na akademický rok 2010/2011 vyvstala otázka, jaké nové služby přidat do portfolia. Řešilo se také, zda by byl zájem o zavedení služby helpdesk, jako náhrady telefonických konzultací k LMS MOODLE, dále se projednávaly inovace týkající se cyklu školení Elektronická podpora vzdělávání 1 a 2. Kromě diskuze o nových službách pro pedagogy se začala řešit otázka, zda by měli mít studenti možnost spravovat své vlastní kurzy, ať už osobní či pro studijní skupiny.

Pracovníci IIV měli k dispozici sekundární údaje, a to data o přístupech na MOODLE a o tom, kdo systém využívá (přehled pedagogů a kurzů, počet přihlášených účastníků), ale chyběli jim informace o spokojenosti uživatelů se systémem. To, že je systém vytížený a je hojně využíván, ještě neznamena, že jsou jeho uživatelé spokojeni s funkcemi, které má. Proto bylo nutné zjistit potřebné údaje. Na poradě IIV se rozhodlo, že ke sběru dat bude využito marketingového výzkumu. Tento výzkum by měl být zaměřen na dvě skupiny respondentů, a to na pedagogy a na studenty Ekonomické fakulty Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava.

4.1.1 Cíl a obsah výzkumu

Cílem mého výzkumu je měření spokojenosti uživatelů s learning management systémem Moodle na Ekonomické fakultě VŠB-TUO. Chci zjistit nejen, jak jsou uživatelé spokojeni s jednotlivými faktory poskytovaných služeb, ale také jakou jim přiřazují důležitost.

Budu zkoumat, jaké komunikační nástroje využívají studenti i pedagogové. U studentů mě pak bude zajímat, jaké kurzy využívají, jejich názor na možnost vlastního kurzu, jaké nástroje MOODLU využívají (ať aktivně, nebo pasivně), co od systému očekávají a jak jsou s ním spokojeni. U pedagogů mě bude navíc zajímat, jak komunikují s administrátory systému, zda by uvítali zavedení helpdesku. Jak jsou spokojeni s poskytovanými službami, jak jsou pro ně důležité faktory poskytovaných služeb a dále mě také bude zajímat, jestli využívají služeb Institutu inovace vzdělávání, zda se účastnili školení o MOODLU, jak s ním byli spokojeni, co by případně zlepšili.

4.1.2 Typy shromažďovaných dat

Sekundární data chci získat z internetových stránek či odborné literatury. Výzkum v oblasti eLearningu se zabývá např. Sak a kolektiv v knize Člověk a vzdělání v informační společnosti. Kniha se zaměřuje na vzdělání a život v dnešní společnosti. Informace dostupné z informačního systému VŠB-TUO. Informace z informačního systému školy.

Primární data budu získávat prostřednictvím svého výzkumu. K jejich získání chci použít metodu dotazování. Vytvořím kurz v prostředí MOODLE, a to na aplikaci <http://moodle.vsb.cz/vyuka> v sekci různé. Odkaz na kurz, rozešlu e-mailem všem respondentům. Kromě dotazníků zde chci vytvořit i různé ankety a fóra, kde by se respondenti mohli vyjádřit ke zkoumané problematice.

4.1.3 Způsob sběru údajů

Výzkum chci realizovat v období od 1. října do 31. listopadu 2010, předtím, než začnu s výzkumem, hodlám provést pilotáž. Vše bude probíhat na Ekonomické fakultě Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava. Výzkum budu organizovat já sama. Primární data budu zjišťovat od pedagogů a studentů EkF VŠB-TUO. Data budu sbírat pomocí dotazování. Vytvořím dva dotazníky, jeden pro pedagogy a jeden pro studenty. Dotazník bude obsahovat baterie škál, uzavřené a polouzavřené otázky. Všichni studenti a pedagogové tvoří základní soubor respondentů. Hodlám provést vyčerpávající šetření, tzn., že chci oslovit celý základní soubor. Tohoto chci dosáhnout pomocí elektronického dotazování. Vytvořím dotazníky, které respondentům rozešlu e-mailem a zároveň jim také pošlu hypertextový odkaz na kurz, který pro výzkum vytvořím. Pedagogům také dotazníky vytisknu a rozešlu interní poštou. Všem respondentům dám na výběr možnost odevzdání – poštou, osobně, e-mailem, či vložením do kurzu v LMS MOODLE.

První skupinou respondentů jsou studenti. Do všech ročníků prezenčního studia se na Ekonomické fakultě zapsalo 4.552 studentů. Do všech ročníků bylo v kombinovaném studiu v Ostravě zapsáno 578 studentů, na detašovaných pracovištích ve Valašském Meziříčí a Uherském hradišti bylo zapsáno 615 studentů. Do kurzů celoživotního vzdělávání se zapsalo 194 studentů (dle informací ze zápisu č. 11/2010 z jednání kolegia děkanky ze dne 16. 9. 2010). Graf znázorňující strukturu počtu studentů Ekonomické fakulty dle forem a stupňů je uveden v příloze č. 5.

Druhou skupinou jsou pedagogové, kteří na katedře působí. K 31. 12. 2009 Ekonomická fakulta zaměstnávala celkem 203 akademických pracovníků a 67 technicko-hospodářských pracovníků. Graf znázorňující přepočtený stav a strukturu pracovníků EkF VŠB-TU Ostrava je umístěn v příloze č. 6.

4.1.4 Hypotézy

H1: O zavedení helpdesku mají mezi pedagogy zájem spíše muži.

H2: Pedagogové pro svou práci využívají více LMS MOODLE než IIS.

H3: Pedagogové nejvíce využívají výukové kurzy jako podporu prezenčního studia.

H4: Mezi studenty by měly o vlastní kurz zájem spíše ženy.

H5: Mezi studenty by o proškolení v LMS MOODLE měly zájem spíše ženy.

H6: Mezi studenty závisí hodnocení důležitosti vlastností MOODLU na pohlaví respondentů.

H7: Studenti se různí v názorech na spokojenost s vlastnostmi MOODLU v závislosti na studijním programu.

H8: Pokud pedagogové využívají služeb IIV, pak se spíše jedná o služby spojené s MOODLEM.

4.1.5 Časový harmonogram výzkumu

Tabulka 4.1 Časový harmonogram výzkumu

	6/2010 7/2010	8/2010	9/2010	10/2010	11/2010	2/2011	3/2011	4/2011	5/2011
Definování problému a cíle výzkumu	1. 6. – 30. 6.								
Přípravná fáze	1. 7. – 31. 7.	1. 8. – 15. 8.							
Plán výzkumu		16. 8. – 31. 8.	1. 9. – 15. 9.						
Pilotáž			20. 9.						
Realizace výzkumu				1. 10. – 30. 10.	1. 11. – 31. 11.				
Zpracování údajů						1. 2. – 20. 2.			
Analýza údajů						21. 2. – 28. 2.	1. 3. – 20. 3.		
Příprava zprávy							21. 3. – 31. 3.	1. 4. – 20. 4.	
Prezentace výsledků									23. 5. – 27. 5.

4.2 Realizační fáze – dotazníkové šetření

Dne 20. 9. 2010 jsem uskutečnila předvýzkum. Tohoto výzkumu se účastnili dva pedagogové a 5 studentů. Na základě získaných informací jsem mírně upravila dotazník a připravila ho k distribuci.

Oslovila jsem všechny studenty i pedagogy Ekonomické fakulty VŠB-TUO, a to prostřednictvím hromadných e-mailů, které se na fakultě využívají. Kromě rozeslání e-mailů jsem využila i jiné prostředky k oslovení respondentů.

Pedagogům jsem kromě e-mailů rozeslala interní poštou také vytištěné dotazníky. Fyzická distribuce dotazníků pedagogům proběhla s pomocí sekretárek jednotlivých kateder. Poslala jsem sekretářkám dotazníky pro všechny pedagogy působící na jejich katedře a požádala jsem je o jejich distribuci. Počty rozeslaných dotazníků jsou uvedeny v následující tabulce 4.2. Kromě toho, že jsem rozeslala vytištěné dotazníky, tak jsem také poslala pedagogům e-mailem žádost o vyplnění dotazníku s uvedením všech možností, a to vyplnění vytištěného dotazníku a odeslání poštou, vyplnění elektronického dotazníku a odeslání e-mailem, vyplnění elektronického dotazníku a odeslání prostřednictvím kurzu v LMS MOODLE.

U studentů jsem využila možnost virálního šíření zprávy a rozeslala jsem odkaz na „moodlovský“ kurz všem kontaktům na sociální síti Facebook a ty jsem dále požádala, aby odkaz poslali všem svým spolužákům.

Tabulka 4.2 Počet fyzicky distribuovaných dotazníků pedagogům

Katedra	Katedra	Počet dotazníků
114	Katedra ekonomie	21
115	Katedra managementu	17
116	Katedra marketingu a obchodu	23
117	Katedra účetnictví	16
118	Katedra regionální a environmentální ekonomiky	14
119	Katedra práva	12
120	Katedra evropské integrace	11
121	Katedra ekonomické žurnalistiky	7
151	Katedra matematických metod v ekonomice	23
152	Katedra podnikohospodářská	29
153	Katedra veřejné ekonomiky	16
154	Katedra financí	21
155	Katedra aplikované informatiky	18
156	Katedra národohospodářská	17
157	Katedra systémového inženýrství	15

Výzkum byl zahájen 1. října 2010 a uzavřen 31. listopadu 2010, tj. v průběhu zimního semestru akademického roku 2010/2011. Byly vytvořeny dva typy dotazníků, jeden pro pedagogy a jeden pro studenty. Dotazník pro pedagogy se skládal ze dvou částí, a to z částí týkající se LMS MOODLE a z části zabývající se Institutem inovace vzdělávání. Oba dotazníky jsou v příloze č. 4.

Tabulka 4.3 Struktura výzkumu

	Počet dotazníků	Odesláno e-mailem	Odesláno int. poštou	Odevzáno v MOODLU	Vyřazeno z výzkumu	Správně vyplněno
Studenti	161	93	15	53	25	136
Pedagogové	52	2	48	2	11	41

Tabulka 4.4 Výběrový soubor

	Velikost základního souboru	Účastníci výzkumu	Procentuální vyjádření	Počet správně vyplněných dotazníků
Studenti	5.939	161	2,71 %	136
Pedagogové	203	52	25,61 %	41

Počet vyplněných dotazníků je zobrazen v tabulce 4.3, je zde uveden celkový počet odevzdaných dotazníků a také způsob odevzdání.

Po kontrole správnosti vyplnění, jsem dotazníky okódovala a odpovědi jsem zapsala do datové matice. Datovou matici jsem vytvořila v programu Excell a následně jsem ji převedla do programu SPSS, ve kterém jsem zpracovala výsledky výzkumu.

Během výzkumu nedošlo k žádným problémům.

4.2.1 Identifikační znaky respondentů

Identifikačními znaky u pedagogů byli garance předmětu, pohlaví a katedra. Mezi respondenty bylo 61,0 % vyučujících, kteří jsou garanty předmětu a 39,0 % těch, kteří garanty nejsou. Dalším znakem bylo pohlaví, 36,6 % respondentů byli muži a 63,4 % byli ženy.

Největší zastoupení mezi katedrami měli Katedra marketingu a obchodu (16,1 %), Katedra managementu (16,1 %), Katedra financí (12,9 %) a Katedra účetnictví (12,9 %). Podrobněji viz příloha Výsledky výzkumu.

U studentů byli identifikačními znaky pohlaví, ročník studia, studijní program a obor studia. Co se týče pohlaví, bylo mezi respondenty 17,6 % mužů a 82,4 % žen. Dle ročníku studia bylo 39,7 % studentů prvních ročníků, 45,6 % studentů druhých ročníků, 14,7 % studentů třetích ročníků. Dle studijního programu bylo mezi respondenty 52,9 % studentů bakalářského studia, 44,9 % studentů magisterského navazujícího studia a 2,2 % studentů doktorského studia.

Dle studovaného studijního oboru či programu (studenti prvního ročníku v době dotazování neměli zvolen studijní obor) byli nejčastěji zastoupeni studenti těchto oborů či studijních programů: Marketing a obchod (19,6 %), Ekonomika a management (14,3 %), Ekonomika podniku (10,7 %) a Účetnictví a daně (10,7 %). Podrobné výsledky jsou uvedeny v příloze Výsledky výzkumu.

4.3 Realizační fáze - ankety

V systému LMS MOODLE jsem vytvořila kurz s názvem Měření spokojenosti uživatelů s learning management systémem, ve kterém mohli studenti i pedagogové odevzdávat vyplněné dotazníky. Kromě těchto dotazníků jsem zde vytvořila i různé ankety a fóra. Kurz naleznete na této adrese: <http://moodle.vsb.cz/vyuka/course/view.php?id=166>.

Obrázek 4.1: Kurz v LMS Moodle pro zkoumanou problematiku



Tabulka 4.5 Uživatelé kurzu Měření spokojenosti s LMS

Uživatelé kurzu Měření spokojenosti uživatelů s learning management systémem				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pedagog	6	3,2	3,2	3,2
Student	181	96,8	96,8	100,0
Total	187	100,0	100,0	

Díky možnostem systému MOODLE, jsem mohla zjistit strukturu uživatelů, kteří můj kurz navštívili. Celkem se do kurzu zapsalo 187 osob, z toho bylo 6 pedagogů a 181 studentů. Zajímavostí je, že se zde kromě 180 studentů Ekonomické fakulty zapsala i jedna studentka Hornicko geologické fakulty. Mezi účastníky kurzu bylo 30,48 % mužů a 69,52 % žen.

Mezi studenty bylo 61,5 % účastníků z bakalářského studia a 35,3 % z navazujícího studia. Účastníky z 90,9 % tvořili studenti prezenční formy a z 5,9 % kombinované formy. Bylo zde i široké spektrum studijních oborů, které účastníci kurzu studují.

5 Analýza spokojenosti uživatelů s LMS Moodle

Výzkum probíhal v období od 1. října 2010 do 31. listopadu 2010. Data jsem sbírala pomocí dvou dotazníků a kurzu v LMS MOODLU. Dotazování se zúčastnilo 161 studentů a 52 pedagogů. Po vyřazení nesprávně či nedostatečně vyplněných dotazníků, jsem zbylé okódovala, výsledky jsem přenesla do datové matice v programu Excell a posléze jsem je převedla a zpracovala v programu SPSS. Podrobné výsledky jsou v přílohách č. 8 a 9.

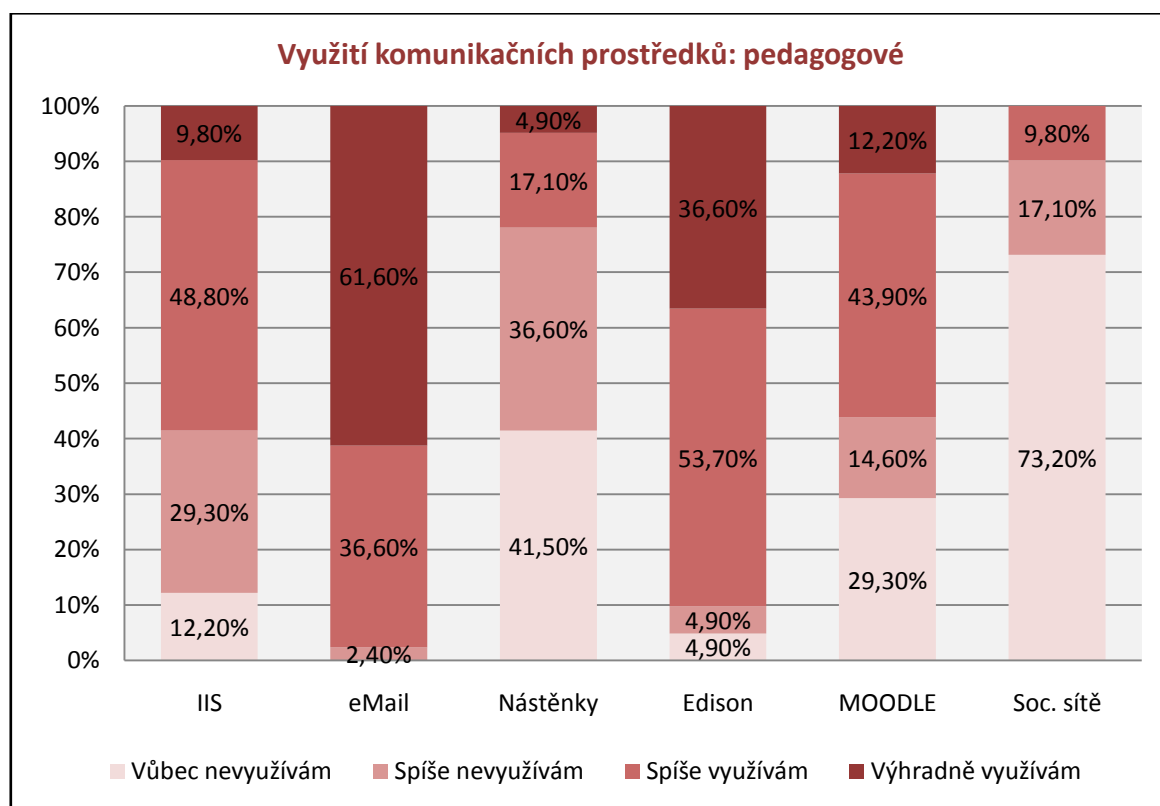
5.1 Využívání komunikačních nástrojů při práci či studiu

Pedagogové při své práci využívají nejvíce e-mail, a to z 98,2 %, následuje systém Edison (90,30 %), IIS (58,6 %), Moodle (56,1 %), nástěnky (22,0 %) a sociální sítě (9,80 %).

Výsledky u studentů se lišily. Při studiu nejvíce využívají MOODLE, a to z 86,0 %, následuje e-mail (85,3 %), IIS a Edison (78,6 %), sociální sítě (52,2 %) a nástěnky (12,5 %).

V současnosti se mezi studenty rozšířil trend využívat ke komunikaci sociální sítě, jako jsou Facebook, Twitter, apod. proto si myslím, že po zavedení verze MOODLU 2.0, která je s těmito systémy kompatibilní, tak se ještě více zvýší možnosti využití LMS MOODLU jako komunikačního prostředku pro studium či práci pedagoga.

Obrázek 5.1 Využití komunikačních prostředků při práci



5.2 Způsob využití kurzů

Na otázku účelu využití kurzu v MOODLU, nejvíce pedagogů odpovědělo, že kurz využívají jako podporu prezenční formy studia, následovalo využití jako plně eLearnigového kurzu pro distanční formu studia a kurz pro řízení bakalářských prací. Nikdo nevyužívá kurz jako veřejné, nebo interní webové stránky pro řízení konference, semináře akce, nebo projektu. Kurzy jsou využívány také jako veřejné, nebo interní webové stránky katedry, pro seminární práce studentů, cvičné a pro osobní účely. 6 pedagogů uvedlo, že svůj kurz využívá pro jiný účel, a to pro účely výuky v kombinovaném studiu, Univerzity třetího věku a pro testování studentů.

Mezi studenty je taktéž kurz nejčastěji využíván jako podpora prezenční formy studia, následně jako kurz pro řízení bakalářských a diplomových prací, eLearningový kurz pro distanční formu studia, kurz jako veřejné webové stránky katedry a kurz pro studentské seminární práce.

5.3 Očekávání od systému MOODLE

Na otázku co od MOODLU očekáváte, odpovědělo mezi vyučujícími 66,7 % respondentů. Pedagogové nejvíce očekávají, že jim MOODLE usnadní práci, dále operativnost při sdělování informací studentům a lepší komunikaci se studenty.

Mezi studenty zodpovědělo tuto otázku 92,6 % respondentů. Studenti od MOODLU převážně očekávají, že jim umožní lepší přístup k studijním materiálům, dále snadnější odevzdávání úkolů a také lepší komunikaci s pedagogy. Na to, zda mají i další očekávání od systému neodpověděl nikdo.

Při třídění druhého stupně jsem zjistila, že existuje závislost mezi tím, jak odpovídají muži a ženy a to v případě odpovědí týkajících se operativnosti při řešení problémů a lepší komunikace s pedagogy. Závislost mezi očekáváním a pohlavím respondentů jsem otestovala pomocí Paersonova χ^2 testu. Nulovou hypotézou bylo, že proměnné jsou nezávislé a alternativní hypotézou, že jsou proměnné na sobě závislé.

5.4 Možnost vlastního kurzu pro studenty

Zajímalo mne, zda si studenti myslí, že by měli mít možnost založit si v Moodle vlastní kurz. Tuto otázku zodpovědělo 92,9 % respondentů. Z těchto je pak 50,8 % respondentů toho názoru, že by studenti neměli mít vlastní kurzy, oproti tomu 49,2 % si myslí, že by studenti své kurzy měli mít.

Při třídění druhého stupně jsem sledovala odlišnost názorů studentů na danou problematiku v závislosti na pohlaví. Z 92,9 % respondentů, kterých odpovědělo na tuto otázku, bylo 16,7 % mužů a 83,3 % žen. Jak je zřejmé z tabulky 5.1 mezi muži převládá názor, že by studenti neměli mít svůj vlastní kurz, oproti tomu, ženy mají opačný názor.

Tabulka 5.1 Názor na kurzy pro studenty - rozdělení dle pohlaví

Myslíte si, že by studenti měli mít vlastní kurzy * Pohlaví respondentů Crosstabulation				
Statistics=% within Pohlaví respondentů				
		Pohlaví respondentů		Total
		Muž	Žena	
Myslíte si, že by studenti měli mít vlastní kurzy	Určitě ne	9,5%	6,7%	7,1%
	Spíše ne	57,1%	41,0%	43,7%
	Spíše ano	23,8%	46,7%	42,9%
	Určitě ano	9,5%	5,7%	6,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Dále jsem se zabývala tím, zda by studenti uvítali také založení svého vlastního kurzu. Na tuto otázku odpovědělo 45,6 % dotazovaných. Z tohoto počtu mělo o kurz zájem 77,4 % respondentů, 22,6 % by vlastní kurz nechtělo. Mezi těmito bylo 11,3 % mužů a 88,7 % žen.

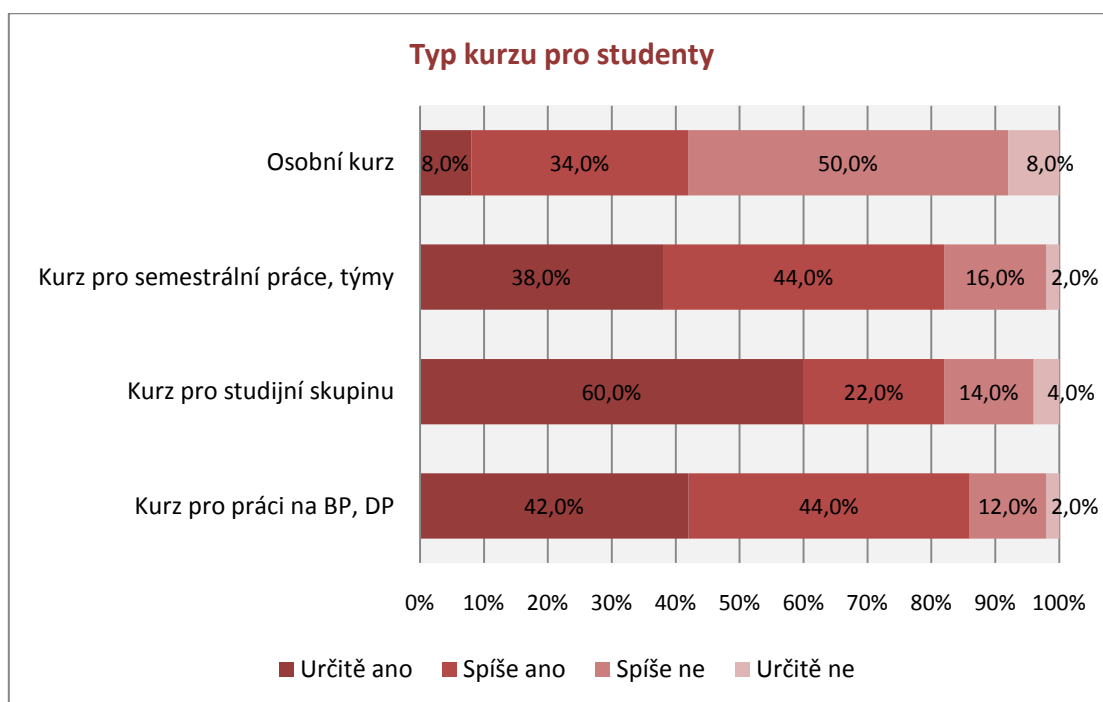
Mezi muži by měli o vlastní kurz zájem všichni, mezi ženami by o vlastní kurz mělo zájem 74,5 %, viz následující tabulka 5.2.

Tabulka 5.2 Názor na vlastní kurz dle pohlaví

Uvítání možnosti založení vlastního kurzu * Pohlaví respondentů Crosstabulation				
Statistics=% within Pohlaví respondentů				
		Pohlaví respondentů		Total
		Muž	Žena	
Uvítání možnosti založení vlastního kurzu	Určitě ne	,0%	5,5%	4,8%
	Spíše ne	,0%	20,0%	17,7%
	Spíše ano	71,4%	72,7%	72,6%
	Určitě ano	28,6%	1,8%	4,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Chtěla jsem také vědět, o jaký typ kurzu by případně měli studenti zájem. Na tuto otázku odpovědělo 36,8 % respondentů. Největší zájem je o vytvoření kurzu pro studijní skupinu, vlastní kurz pro práci na bakalářské či diplomové práci a kurz pro semestrální práce, či týmové práce, viz obrázek 5.2.

Obrázek 5.2 Typ kurzu pro studenty



Zjišťovala jsem, zda by studenti měli zájem o školení, které by se týkalo práce v prostředí LMS MOODLE. Na tuto otázku odpovídalo 36,8 % respondentů, z toho bylo 14,0 % mužů a 86,0 % žen. Z těchto by o proškolení mělo zájem 62,0 %, 38,0 % zájem nemá. Větší zájem je mezi ženami, což dokládají výsledky z tabulky 5.3.

Tabulka 5.3 Zájem studentů o proškolení dle pohlaví

Zájem o proškolení práce v systému MOODLE * Pohlaví respondentů Crosstabulation				
Statistics=% within Pohlaví respondentů				
		Pohlaví respondentů		Total
		Muž	Žena	
Zájem o proškolení práce v systému MOODLE	Určitě ne	42,9%	7,0%	12,0%
	Spíše ne	14,3%	27,9%	26,0%
	Spíše ano	42,9%	51,2%	50,0%
	Určitě ano	,0%	14,0%	12,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Kromě toho, zda by studenti měli o školení zájem, jsem také chtěla vědět, jaká témata by během školení chtěli probírat. Největší zájem by měli o základní informace o nastavení kurzů, nástrojích MOODLU a o základní informace o vkládání souborů.

5.5 Využívání a znalost nástrojů LMS MOODLE

Zjišťovala jsem, jak pedagogové a studenti znají, využívají, popř. by chtěli využívat nástroje LMS MOODLE. Z pedagogů odpovědělo 68,3 % respondentů, ze studentů odpovědělo 92,6 %.

Tabulka 5.4 Znalost a využívání nástrojů LMS MOODLE: pedagogové

	Znám	Neznám	Využívám	Nevyužívám	Chtěl(a) bych využívat	Nechtěl(a) bych využívat
Přidávání studijních materiálů	96,4 %	3,6 %	89,3 %	10,7 %	92,9 %	7,1 %
Anketa	35,7 %	64,3 %	10,7 %	89,3 %	32,1 %	67,9 %
Dotazník	46,4 %	53,6 %	10,7 %	89,3 %	42,9 %	57,1 %
Flash video	17,9 %	82,1 %	3,6 %	96,4 %	21,4 %	78,6 %
Fórum	64,3 %	35,7 %	28,6 %	71,4 %	35,7 %	64,3 %
Poznámky	53,6 %	46,4 %	28,6 %	71,4 %	57,1 %	42,9 %
Průzkum	28,6 %	71,4 %	3,6 %	96,4 %	28,6 %	71,4 %
Přednáška	60,7 %	39,3 %	39,3 %	60,7 %	50,0 %	50,0 %
Slovník	39,3 %	60,7 %	21,4 %	78,6 %	35,7 %	64,3 %
Test	78,6 %	21,4 %	46,4 %	53,6 %	53,6 %	46,4 %
Workshop	35,7 %	64,3 %	10,7 %	89,3 %	25,0 %	75,0 %
Úkoly	82,1 %	17,9 %	53,6 %	46,4 %	60,7 %	39,3 %

Z tabulky 5.4 lze vyčíst, že mezi pedagogy jsou nejznámější funkce přidávání studijních materiálů, přidávání úkolů a testy, tyto jsou ve stejném pořadí rovněž nejvyužívanějšími funkcemi. Mezi funkcemi, které by pedagogové rádi využívali, se pořadí mění, a to tak, že na třetím místě se objevuje využívání poznámek. Zjistila jsem, že pedagogové by chtěli využívat více nástrojů, než v současnosti používají (porovnání hodnot v sloupci využívám x chtěl (a) bych využívat).

Mezi studenty jsou nejznámějšími nástroji přidávání studijních materiálů, vkládání úkolů a se shodnými četnostmi testy, přednášky a fóra, nejvyužívanější jsou úkoly, přidávání studijních materiálů a přednášky. Studenti by nejvíce chtěli i nadále využívat přidávání studijních materiálů, přednášek a možnosti vkládat úkoly. Viz tabulka 5.5.

Podobně jako tomu bylo u pedagogů i studenti by chtěli využívat více nástrojů, než v současnosti používají (porovnání hodnot v sloupci využívám x chtěl (a) bych využívat). Tedy až na případ úkolů, tento nástroj využívá více studentů, než by ho chtělo využívat, což jsem ale očekávala, naopak mne překvapilo, že testování v MOODLU by mělo zájem využívat více studentů (předpokládám, že je to hlavně z toho důvodu, že studenti většinou rychleji znají svůj výsledek, dále to může být tím, že se studentům mohou zobrazit špatné odpovědi, apod.).

Tabulka 5.5 Využívání nástrojů LMS MOODLE: studenti

	Znám	Neznám	Využívám	Nevyužívám	Chtěl(a) bych využívat	Nechtěl(a) bych využívat
Přidávání studijních materiálů	83,3 %	16,7 %	69,8 %	30,2 %	85,7 %	14,3 %
Anketa	53,2 %	46,8 %	24,6 %	75,4 %	48,4 %	51,6 %
Dotazník	47,6 %	52,4 %	19,8 %	80,2 %	46,0 %	54,0 %
Flash video	10,3 %	89,7 %	4,8 %	95,2 %	47,6 %	52,4 %
Fórum	79,4 %	20,6 %	25,4 %	74,6 %	44,4 %	55,6 %
Poznámky	57,1 %	42,9 %	23,0 %	77,0 %	44,4 %	55,6 %
Průzkum	16,7 %	83,3 %	7,9 %	92,1 %	40,5 %	59,5 %
Přednáška	79,4 %	20,6 %	64,8 %	35,2 %	74,6 %	25,4 %
Slovník	33,3 %	66,7 %	17,5 %	82,5 %	61,1 %	38,9 %
Test	79,4 %	20,6 %	56,3 %	43,7 %	62,4 %	37,6 %
Workshop	18,3 %	81,7 %	11,9 %	88,1 %	46,0 %	54,0 %
Úkoly	88,9 %	11,1 %	74,6 %	25,4 %	71,4 %	28,6 %

5.6 Hodnocení vlastností LMS MOODLE

Chtěla jsem vědět, jak jsou uživatelé spokojeni s vlastnostmi MOODLU a jak jsou pro ně jednotlivé vlastnosti důležité.

Ze zjištěných údajů jsem zkonstruovala poziční mapy. U pedagogů se mezi přeinvestovanými faktory (tj. faktory, které jsou pro respondenty málo důležité, ale jsou s nimi velmi spokojeni) nachází pouze zabezpečení. Myslím si, že je tomu tak z toho důvodu, že pedagogové podceňují důležitost ochrany dat. Do systému mají přístup pouze osoby, které mají své přihlašovací jméno a heslo (stejně pro všechny interuniverzitní systémy), bez tohoto

unikátního přihlášení je možné do systému vstoupit pouze po požádání o zřízení přístupového práva (využívá se např. pro meziuniverzitní studium, kdy jeden předmět navštěvují kromě studentů VŠB-TUO také studenti jiných univerzit). Dalším zabezpečovacím opatřením je vložení přístupového klíče ke kurzu. Pedagog může svému kurzu přiřadit heslo tak, aby se do něj mohli dostat pouze osoby, kterým heslo sdělí. Dle mého názoru by se ze zabezpečení mohl stát v budoucnosti motivátor.

Mezi motivátory (tj. faktory, které jsou pro dotazované velmi důležité a jsou s nimi velmi spokojeni) se nachází tyto vlastnosti: funkčnost, přístupnost, flexibilita, efektivnost a spolehlivost. Myslím si, že je to z toho důvodu, že pedagogové hlavně potřebují, aby systém správně fungoval a dalo se na něj spolehnout. O bezproblémový chod se starají administrátoři, v případě, že je nahlášen jakýkoliv problém, tak se okamžitě začíná hledat řešení, tak aby bylo v co možná nejrychlejší době všechno funkční, což dobře působí na uživatele systému. MOODLE je přístupný z kteréhokoliv počítače, ať už v prostorách školy, nebo kdekoli jinde, stačí pouze zadat své přístupové údaje a můžete pracovat, což je velice praktické. Dalším faktorem je efektivnost – díky tomuto systému je možné zpřístupnit studentům podklady pro studium, dále zde jde rychle oznámit aktuální problémy, je možné prostřednictvím testů zkoušet, nechávat je zde odevzdávat semestrální projekty, evaluovat a také výsledky převést do systému Edison. Nabízí se tedy rozsáhlý soubor činností, který umožní pedagogovy vést svůj kurz, uspořít čas (nemusí např. složitě hledat odevzdané úkoly ve své e-mailové poště a přiřazovat je ke studentům, v MOODLU je k tomu vyhrazený prostor, navíc kromě jména a příjmení studenta vidí datum odevzdání, detaily o souboru i studentovi). Šetří se také prostor na disku (všechny soubory jsou uloženy na webu).

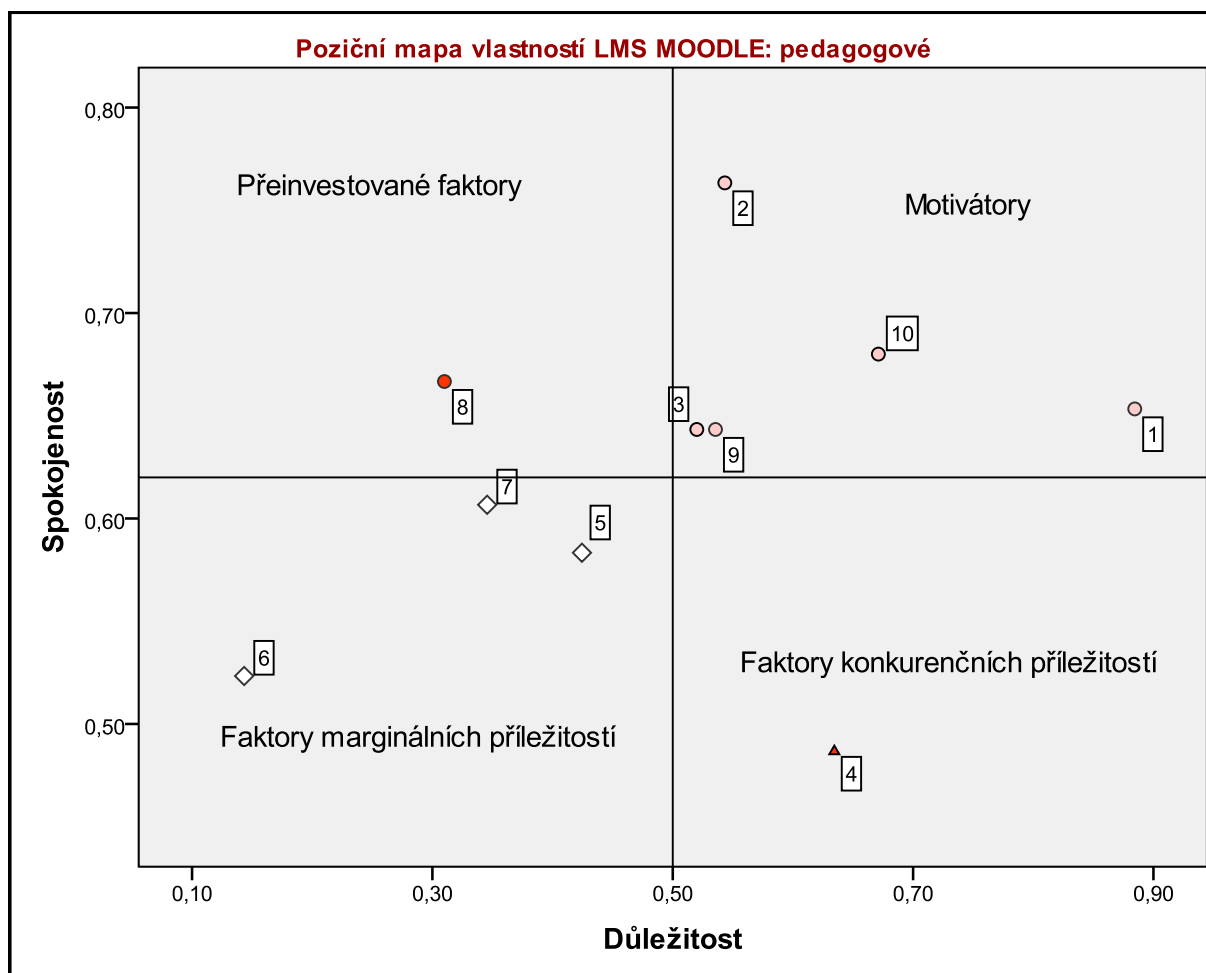
Mezi faktory marginálních příležitostí (tj. faktory, které respondenti hodnotí jako méně důležité a jsou s nimi také méně spokojeni) jsou tyto vlastnosti: rychlost, design a zpětná vazba. Rychlost systému je občas nižší, a to hlavně ve špičkách (během výuky), ale nejde o výrazný rozdíl oproti normálu. Problém někdy nemusí být na straně systému, ale jde např. o nízkou rychlost internetu, nebo se to může stát díky málo výkonnému počítači. Co se týká designu, tak ten se v průběhu mého výzkumu výrazně změnil. Myslím si, že respondentům mohlo vadit, že vzhled kurzů i celkově LMS MOODLE nekoresponduje s novým designem Ekonomické fakulty. Navíc každý kurz mohl mít svůj vlastní design, což je ne vždy dobrý nápad. V tuto chvíli je design systému uzpůsoben novému vzhledu fakulty a jsou také vytvořeny metodické šablony pro tvorbu vzhledu kurzů, což může mít za následek zvýšení spokojenosti s designem. Co se týká zpětné vazby, tak nižší spokojenost může být

z toho důvodu, že je zde problém se zprávami. Pokud student napíše pedagogovi zprávu, tak se mu objeví oznámení ihned po přihlášení do systému. Jestliže však místo přečtení a odpovědi zprávu uzavře, tak ji pak jde velice komplikovaně dohledávat. Musí se jít přes historii zpráv účastníka, což je uživatelsky nepřívětivé a negativně to působí na spokojenost.

Mezi faktory konkurenčních příležitostí (tj. faktory, které dotazovaní hodnotí jako velmi důležité a se kterými jsou méně spokojeni) se objevuje přehlednost. Toto je dle mého názoru způsobeno často tím, že kurzy jsou často přeplněny materiály. Pedagogové často pouze vkládají soubory a popisky, místo toho, aby využili jiný nástroj (např. knihu, textovou či webovou stránku, možnost zobrazení adresáře atd.). Kurzy pak působí velmi nepřehledně.

Poziční mapa viz obrázek 5.3.

Obrázek 5.3 Poziční mapa vlastností LMS MOODLE: pedagogové



- | | | | |
|----------------|------------------|-----------------|----------------|
| 1: Funkčnost | 2. Přístupnost | 3. Flexibilita | 4. Přehlednost |
| 5: Rychlost | 6. Design | 7. Zpětná vazba | 8. Zabezpečení |
| 9. Efektivnost | 10. Spolehlivost | | |

V hodnocení studentů najdeme mírné odlišení. Studenti řadí mezi přeinvestované faktory tyto vlastnosti: flexibilitu, rychlost, zabezpečení a efektivnost. Myslím si, že důležitost zabezpečení systému a ochranu svých dat by studenti ocenili až v případě, kdy by došlo k jejich porušení. Dnes je MOODLE nastaven tak, že každý student se přihlásí do svých kurzů, pod svým jménem, vidí pouze své známky a má kontrolu nad svými odevzdanými úkoly. Dále má stejně jako pedagog své unikátní přihlašovací jméno a heslo.

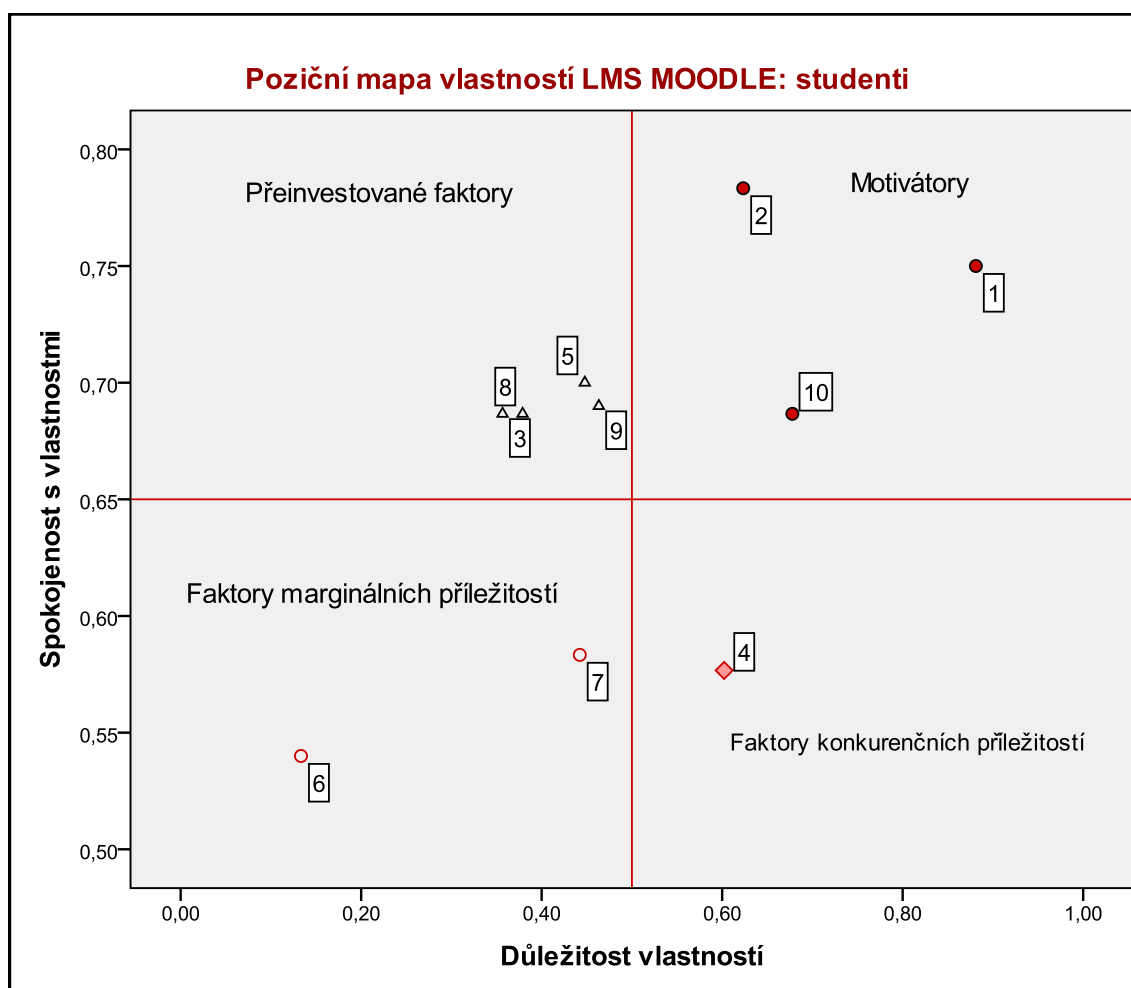
Mezi motivátory řadí tyto vlastnosti: funkčnost, přístupnost a spolehlivost. Studenti se do systému mohou přihlásit z různých míst – z kolejí, školy, domova, kavárny, atd. prostě odkudkoliv kde je přístup na internet, takže mohou bez větších omezení z jakéhokoliv místa pracovat na svých týmových projektech, bakalářských či diplomových pracech, mohou odevzdávat projekty, mají kontrolu nad aktuálními novinkami a událostmi v daném předmětu. Tyto faktory následně dle mého názoru zvyšují jejich spokojenost. Stejně jako pro pedagogy je i pro studenty velmi důležité, aby systém správně fungoval a mohli se na něj spolehnout. Pokud se objeví nějaký problém, např. student se nemůže přihlásit do systému, nebo do kurzu, nebo jiný, tak kontaktuje administrátora, který s ním pak konzultuje možnosti řešení jeho problému. Tento přístup dle mého mínění má vliv na hodnocení funkčnosti a spolehlivosti systému.

Mezi faktory marginálních příležitostí řadí vlastnosti design a zpětnou vazbu. Jak jsem již zmínila výše, design prošel během mého výzkumu významnými změnami, což by dle mého názoru mělo vliv na hodnocení studentů i pedagogů. Opět je zde zmíněna problematika zpětné vazby, myslím si, že nízká spokojenost se zpětnou vazbou může být zapříčiněna stejným důvodem, jako jsem již výše zmínila u pedagogů.

Mezi faktory konkurenčních příležitostí přiřazují přehlednost. Stejně přehlednost hodnotí i pedagogové. Někdy je v kurzech opravdu tolik materiálů, že je obtížné se v nich vyznat, což má dle mého názoru i vliv na celkovou spokojenost.

Poziční mapa viz obrázek 5.4.

Obrázek 5.4 Poziční mapa vlastností LMS MOODLE: studenti



1: Funkčnost	2. Přístupnost	3. Flexibilita	4. Přehlednost
5: Rychlost	6. Design	7. Zpětná vazba	8. Zabezpečení
9. Efektivnost	10. Spolehlivost		

Muži i ženy odpovídali jinak, než jsem očekávala na otázku, zda jsou spíše nespokojeni s flexibilitou, rychlostí a spolehlivostí.

Díky χ^2 testu jsem zjistila, že existuje závislost mezi pohlavím respondentů a hodnocením spokojenosti s flexibilitou, rychlostí a spolehlivostí.

Zajímalo mne, jak se liší hodnocení důležitosti jednotlivých vlastností dle pohlaví a zda existuje závislost mezi hodnocením a pohlavím respondentů. Díky výsledkům χ^2 testu jsem zjistila, že existuje závislost mezi hodnocením důležitosti funkčnosti a pohlavím dotazovaných studentů. Mezi hodnocením důležitosti ostatních vlastností a pohlaví závislost neexistuje. Provedla jsem také T-test pro nezávislé skupiny a porovnála jsem průměry hodnocení důležitosti ve dvou skupinách (muži, ženy). Zjistila jsem, že mezi skupinami není

rozdíl v průměrech, dále zde byl pouze jeden rozdíl v rozptylech, a to u rozptylu důležitosti designu.

Dále jsem porovnávala průměry spokojenosti dle studijního programu respondentů. Pro zjištění jsem provedla analýzu ANOVA, která porovnává průměry ve více skupinách.

Zjistila jsem, že v případě spokojenosti s přístupností, rychlostí, designem, efektivností a spolehlivostí nezáleží na studijním programu, protože všechny skupiny odpovídali v průměru stejně. Naopak tomu je v případě spokojenosti s funkčností, flexibilitou, přehledností, zpětnou vazbou a zabezpečením.

Dále jsem díky χ^2 testu pozorovala, že existuje závislost mezi hodnocením spokojenosti a studijním programem, a to v případě spokojenosti s funkčností, flexibilitou, rychlostí, zabezpečením a efektivností.

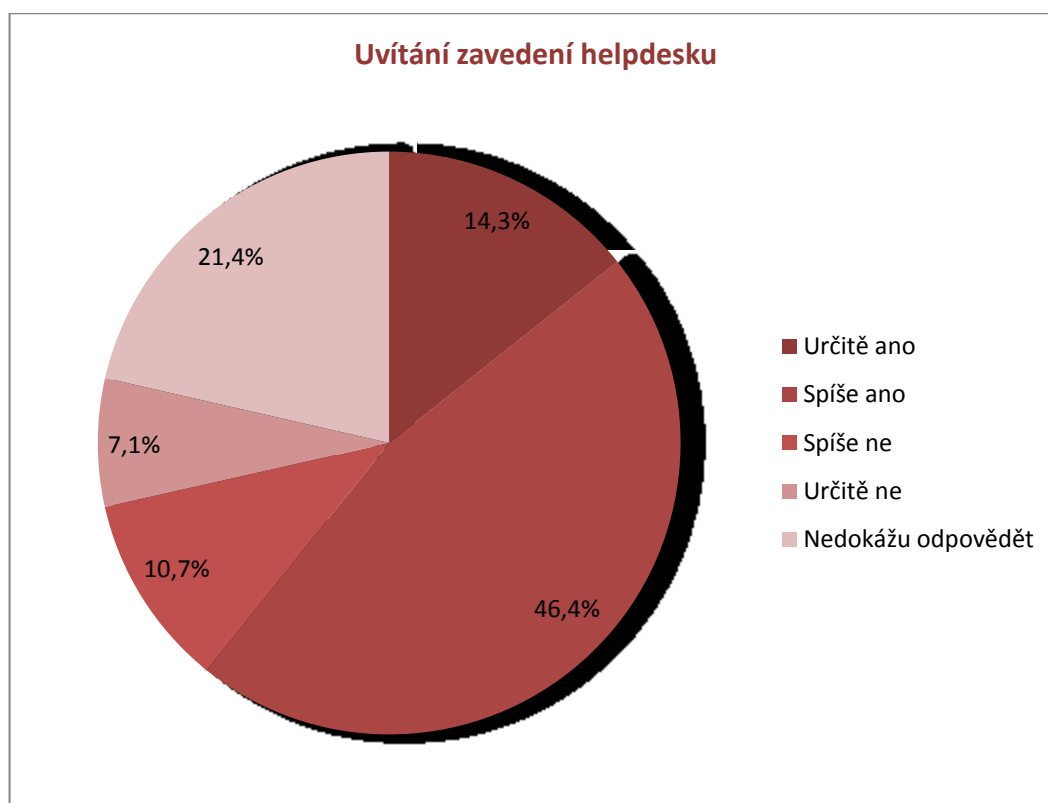
5.7 Komunikace se správcí LMS MOODLE

Institut inovace vzdělávání zavede komunikaci s uživateli prostřednictvím helpdesku, proto jsem se zajímala, zda tuto možnost pedagogové uvítají a jak dosud se správci komunikovali.

Na otázku, jakým způsobem pedagogové komunikují s administrátory systému, odpovědělo 68,3 % respondentů. Z toho pak 64,3 % uvedlo, že využívají telefon a 85,8 % využívá e-mail. Zavedení služby helpdesk by uvítalo 60,7 % dotazovaných, 17,8 % tuto možnost nevítá a 21,4 % není schopno na otázku odpovědět. Při třídění druhého stupně jsem zjistila, že službu helpdesk by uvítali především muži.

Během začátku kalendářního roku 2011 již byla zpřístupněna helpdesková aplikace na adrese <http://moodle.vsb.cz/vyuka/helpdesk>, prozatím pro účely testování. Byl zde vytvořen speciální formulář, který by měl zlepšit a zpřehlednit komunikaci mezi pedagogy a administrátory.

Obrázek 5.5 Uvítání zavedení služby helpdesk mezi pedagogy EkF VŠB-TUO



5.8 Institut inovace vzdělávání

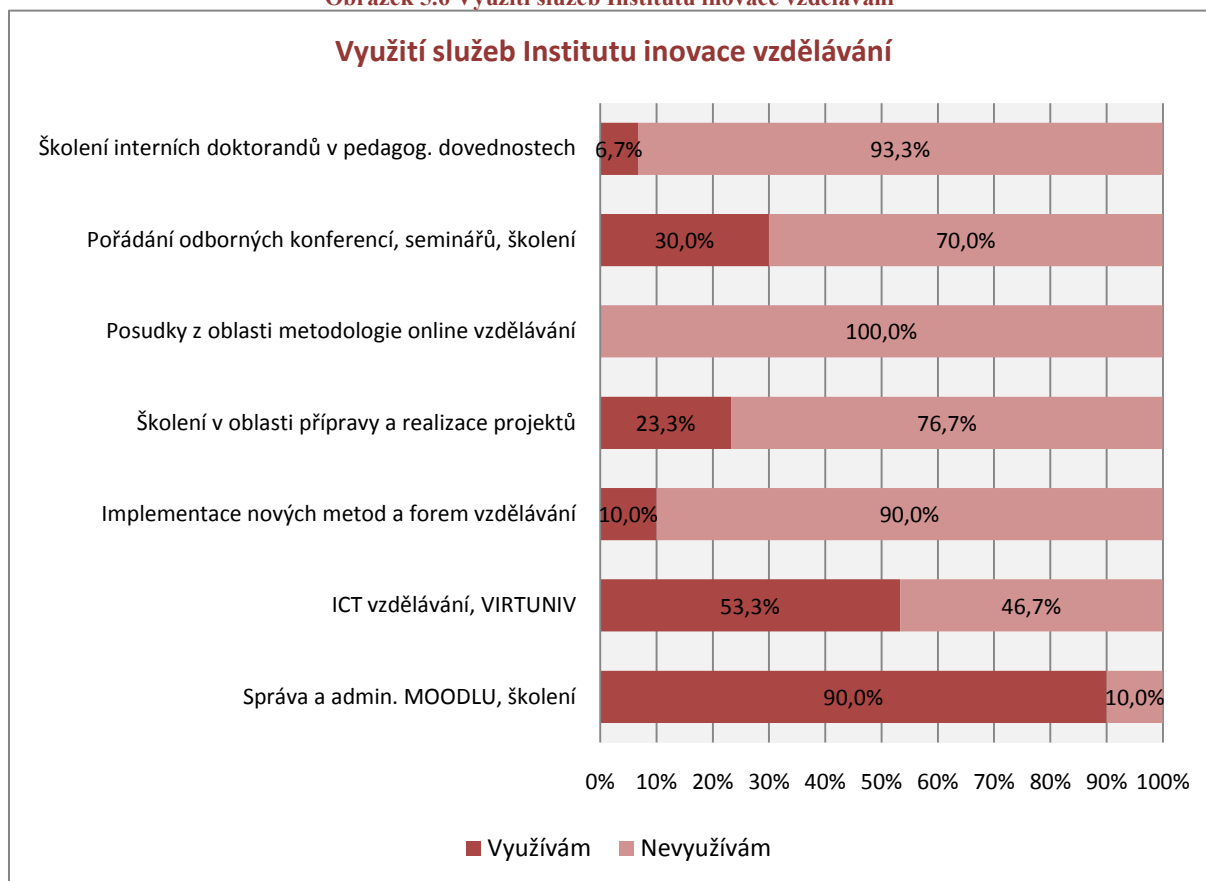
V druhé části dotazníku pro pedagogy jsem se zabývala Institutem inovace vzdělávání (dále jen IIV), který se stará o správu systému LMS MOODLE na Ekonomické fakultě VŠB-TUO.

Na otázku, zda někdy využili služeb IIV, odpověděli všichni dotazovaní pedagogové. Z toho 48,8 % někdy služeb využilo.

Zajímala jsem se o to, jaké služby pedagogové znají a které využívají. Na tuto otázku odpovědělo 73,2 % dotazovaných. Zjistila jsem, že nejvíce známé jsou služby týkající se správy a administrace LMS MOODLE, školení a poradenství v této oblasti (96,7 %), následuje další vzdělávání pedagogů v oblasti využití ICT ve vzdělávání, semináře VIRTUNIV (83,3%) a pořádání odborných konferencí, workshopů, seminářů a školení (63,3 %). Stejně pořadí je i u využití služeb viz obrázek 5.6.

Chtěla jsem vědět, zda by učitelé uvítali v nabídce novou službu, ale nikdo neodpověděl, že by měl zájem o rozšíření portfolia služeb IIV o další službu.

Obrázek 5.6 Využití služeb Institutu inovace vzdělávání



5.8.1 Spokojenost s poskytovanými službami

Služby, které IIV poskytuje, jsem rozdělila do dvou kategorií, a to na služby spojené s LMS MOODLE a na ostatní.

Na otázku, zda využívají i ostatní služby IIV odpovědělo 46,3 % respondentů, z toho 73,7 % využívá pouze služby spojené s MOODLEM a 26,3 % využívá i dalších služeb.

Na základě zjištěných hodnot jsem zkonstruovala poziční mapy. V případě hodnocení služeb spojených s LMS MOODLE, pedagogové hodnotili jako přeinvestované faktory ochotu a flexibilitu správců. Odbornost správců a rozsah služeb jsou v tomto případě faktory marginálních příležitostí a kvalita služeb je faktorem konkurenčních příležitostí. Jako motivátor není hodnocen žádný aspekt služeb, viz obrázek 5.7.

Pokud jde o ochotu správců, pak jde dle mého názoru o faktor, který by se v budoucnosti mohl stát motivátorem. Flexibilita je hodnocena skoro na hranici mezi přeinvestovanými faktory a faktory marginálních příležitostí. Na tomto faktoru by se mělo zapracovat. Myslím si, že by zde mohlo pomoci zavedení systému helpdesk, kdy pedagog může zadat svůj požadavek na pomoc přímo z MOODLU, ten pak následně přijde správcům na mail, a ti po nalezení řešení sami zkontaktují zadavatele požadavku a pomohou mu

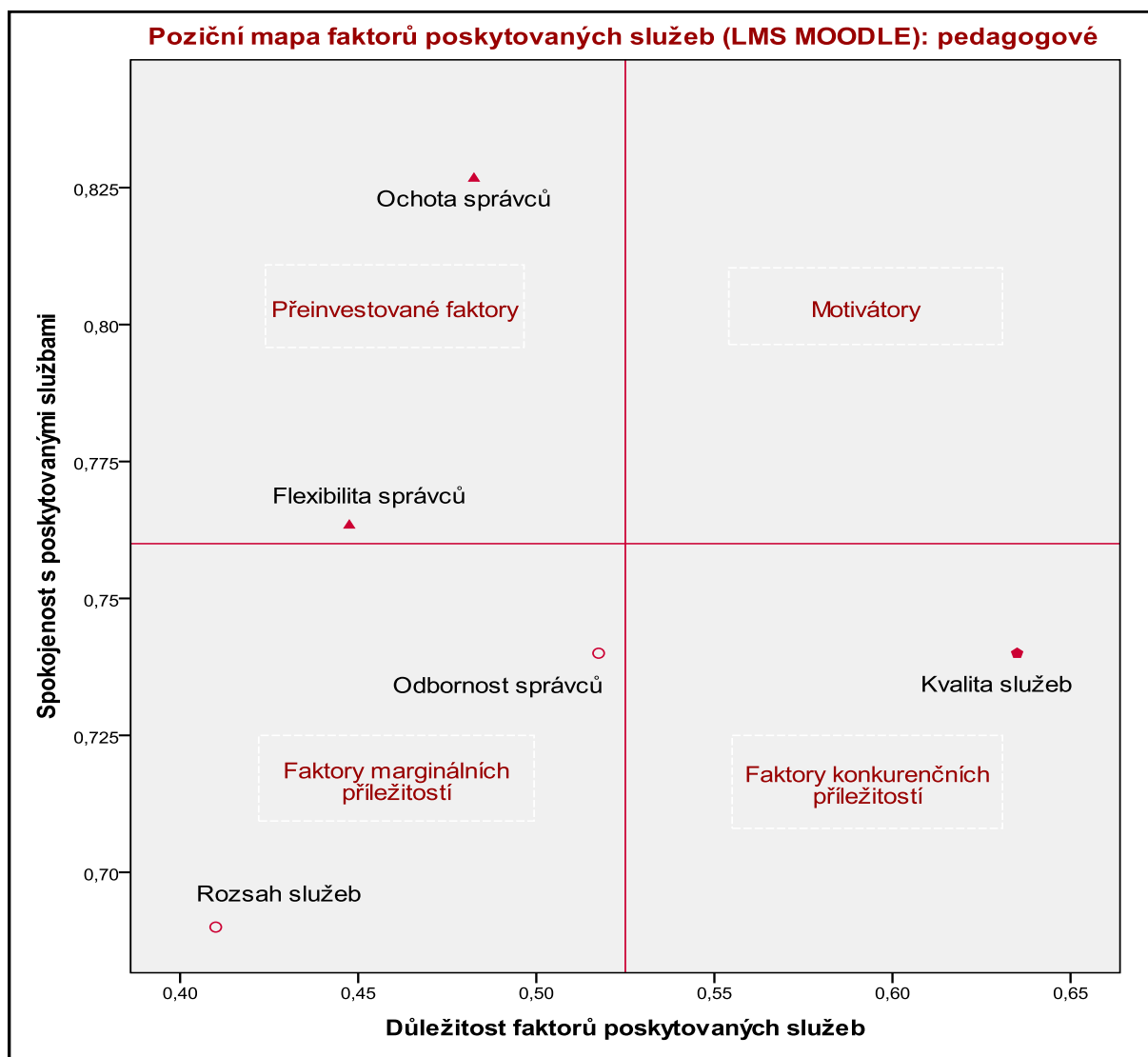
problém vyřešit. Dle mého názoru je flexibilita a rychlost vyřešení problémů velice ovlivňujícím prvkem ve spokojenosti se službami.

Odbornost je hodnocena skoro na hranici mezi faktory marginálních příležitostí a konkurenčních příležitostí. Pracovníci IIV jsou odborníci v oblasti eLearningu a každoročně si zvyšují svou odbornost v oblasti svého profesního zájmu. Bylo by vhodné, aby bylo zřejmé, kdo z pracovníků je odborníkem v jaké oblasti (workshopy, technické zabezpečení, nastavení kurzů, apod.). Dle mého názoru by to usnadnilo komunikaci s pedagogy i studenty.

Rozsah služeb by se mohl zvětšit, vhodné by bylo např. vytvořit anketu zaměřenou na zjištění zájmu uživatelů o nové služby.

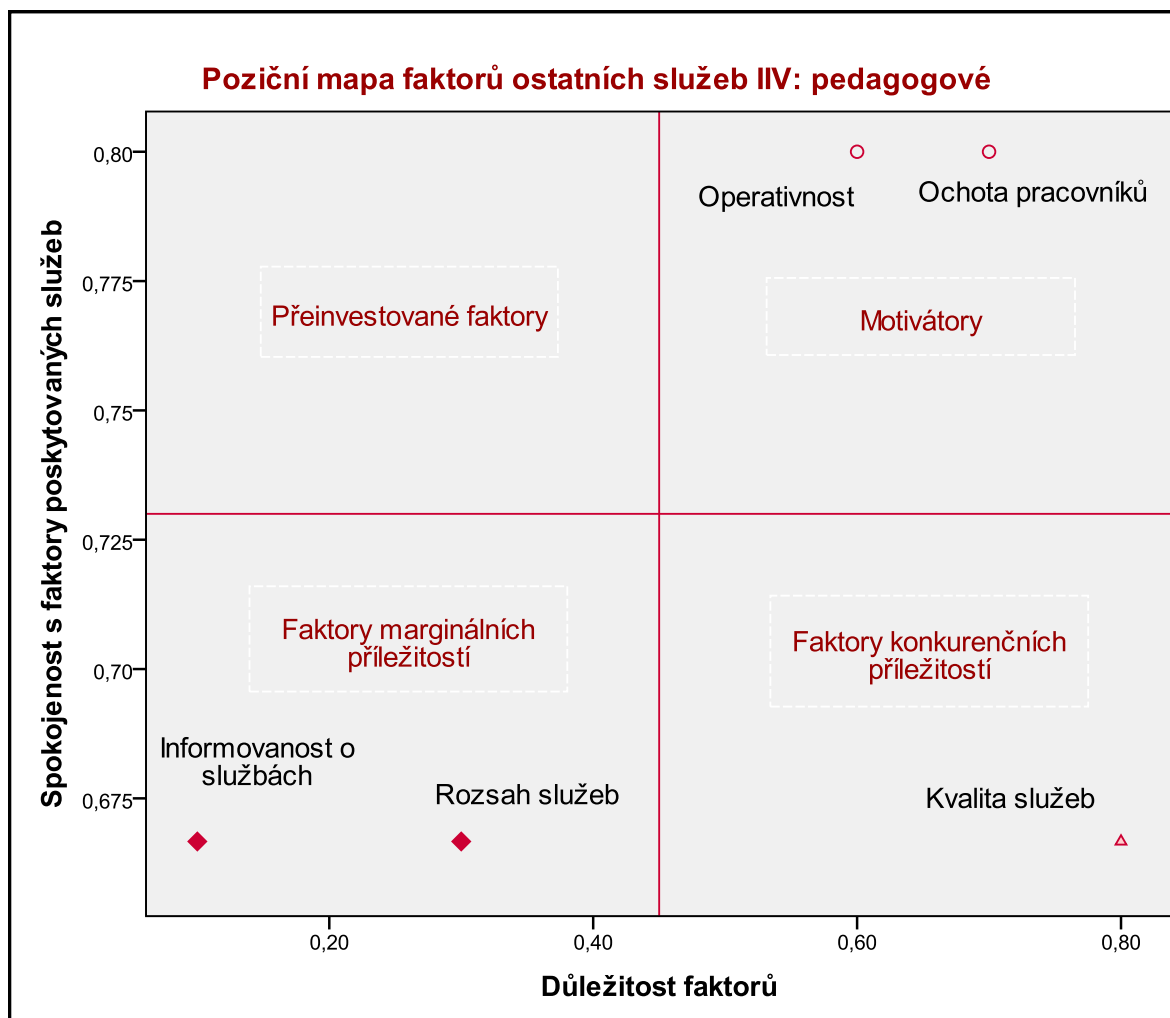
Co se týče kvality služeb, tak tam bych doporučila pokračovat ve výzkumu. Zajímaly by mě faktory, které mají vliv na hodnocení kvality.

Obrázek 5.7 Poziční mapa poskytovaných služeb (LMS MOODLE)



Zjišťovala jsem, zda pedagogové využívají kromě služeb spojených s LMS MOODLE i další služby z portfolia IIV. Na tuto otázku mi odpovědělo 46,3 % dotazovaných, z toho pak 73,7 % dalších služeb nevyužívá a pouze 26,3 % ano.

Obrázek 5.8 Poziční mapa faktorů poskytovaných služeb (ostatní služby IIV)



Pedagogové hodnotí operativnost jako motivátor, dle mého názoru je to z důvodu časového vytížení. Potřebují své problémy řešit v co nejkratším termínu, a proto má operativnost takovou důležitost. Ochota pracovníků je taktéž významným prvkem, lidský faktor je úzce spojen se službou. Pokud je pracovník ochotný a vstřícný, pak to má vliv na spokojenost. V případě, že s pedagogy jedná přívětivě, jsou dle mého názoru ochotnější službu využít opakovaně. Spokojenost s informovaností o službách je relativně nízká, to je pravděpodobně způsobeno malou rozšířeností portfolia služeb IIV. Stejně je hodnocen i rozsah služeb, myslím si, že je tomu tak ze stejného důvodu jako v případě informovanosti o službách. Kvalita služeb je faktorem konkurenčních příležitostí, což může být zapříčiněno řadou ovlivňujících faktorů. Bylo by vhodné pokračovat ve výzkumu této problematiky a

snažit se určit problémové oblasti v hodnocení kvality poskytovaných služeb. V tomto případě nebyl žádný aspekt hodnocen, jako přeinvestovaný faktor viz obrázek 5.8.

5.8.2 Školení Elektronická podpora vzdělávání

Zajímala jsem se o to, zda se pedagogové účastnili školení Elektronická podpora vzdělávání I a II (dále jen EPV). Na tuto otázku odpovědělo 48,8 % respondentů. Obou školení se účastnilo 45,0 % respondentů, pouze EPV I se účastnilo 25,0 %, pouze EPV II se účastnilo 10,0 % a vůbec se neúčastnilo 20,0 %.

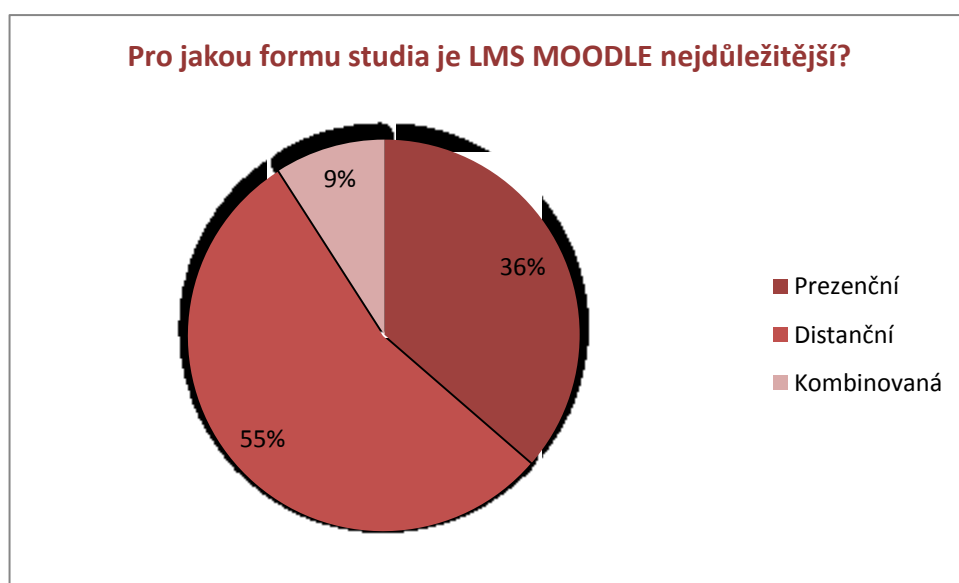
Osoby, které se zúčastnili alespoň jednoho školení, jsem se ptala, zda existuje téma, o kterém by se chtěli dozvědět více. Na tuto otázku mi odpovědělo 39,0 % dotazovaných a všichni tak, že jim ve školení žádné téma nechybělo.

Dále mě zajímalo, jak byli se školením spokojeni. Pedagogové byli nejvíce spokojeni s uplatnitelností školení v praxi (93,8 % bylo s tímto faktorem spokojeno), dále s rozsahem informací (87,5% spokojenost), vystupováním lektorů (81,3% spokojenost), srozumitelností (75,0% spokojenost) a nejméně byli spokojeni s praktickými ukázkami (81,3% spokojenost).

5.9 Kurz v LMS MOODLE

Z „moodlovského“ kurzu jsem získala celkem 55 vyplněných dotazníků. Kromě dotazníků jsem vytvořila i fórum Co si myslíte o MOODLU?, nebo anketu Pro jakou formu je podle Vás MOODLE nejdůležitější. Na tuto anketu mi odpovědělo celkem 11 respondentů, výsledky jejich názorů můžete vidět na obrázku 5.9.

Obrázek 5.9 Anketa o důležitosti MOODLU pro jednotlivé formy studia



Ve fóru se „Co si myslíte o MOODLU?“ se objevily dva příspěvky na téma jednotnosti elektronické podpory výuky: „*Mělo by se rozhodnout, který z informačních systémů na fakultě se bude využívat. Nás, jako studenty z pohledu kvality výuky nezajímá, který pedagog umí nebo neumí v moodlu a který je z jakýchkoli důvodů neochoten se v moodlu naučit a využívat jej naplno. Není třeba využívat všechny funkce. Stačí vkládat materiály jen na moodle. Do každého předmětu jsme nuceni přepínat mezi iis a moodle a to je velice nepraktické. IIS by se mělo podle mého zrušit a pro elektronickou podporu výuky využívat jen moodle. Důvodům, proč někdo využívá jen iis, někdo jiný jen moodle a někdo dokonce obojí, nerozumím.*“.

„*V letošním AR jsem si všiml, že IIS používají pedagogové, kteří považují e-learning za neužitečný nástroj. Přimlouvám se také, aby všechny informace k jednotlivým předmětům, samozřejmě i sylaby, byly v Moodle. Možná by pro pedagogy s rezistencí vůči LMS stačilo připravit "IIS" šablonu do Moodle. Stejně pedagogové využívají Moodle jako skladiště prezentací a dokumentů ve Wordu.*“

Díky možnostem systému MOODLE, jsem mohla zjistit strukturu uživatelů, kteří můj kurz navštívili. Celkem se do kurzu zapsalo 187 osob, z toho bylo 6 pedagogů a 181 studentů. Zajímavostí je, že se zde kromě 180 studentů Ekonomické fakulty zapsala i jedna studentka Hornicko geologické fakulty. Mezi účastníky kurzu bylo 30,48 % mužů a 69,52 % žen.

Mezi účastníky se nacházeli pedagogové z těchto kateder: Katedra managementu, Katedra marketingu a obchodu, Katedra matematických metod v ekonomice, Katedra národohospodářská a Katedra regionální a environmentální politiky.

Mezi studenty bylo 61,5 % účastníků z bakalářského studia a 35,3 % z navazujícího studia. Účastníky z 90,9 % tvořili studenti prezenční formy a z 5,9 % kombinované formy.

5.10 Vyhodnocení hypotéz

Mnou definované hypotézy:

H1: O zavedení helpdesku mají mezi pedagogy zájem spíše muži.

Zjistila jsem, že muži na otázku, zda by o zavedení helpdesku měli zájem, odpovídali dvěma způsoby: buď nedokázali odpovědět, nebo jejich odpověď byla kladná. Proto přijímám původní hypotézu.

H2: Pedagogové pro svou práci využívají více LMS MOODLE než IIS.

Zjistila jsem, že pedagogové pro svou práci využívají více systém IIS (58,6 %), než systém LMS MOODLE (56,1 %), proto jsem původní hypotézu zamítla a přijala jsem hypotézu alternativní, tj. že pedagogové pro svou práci využívají více Interní informační systém.

H3: Pedagogové nejvíce využívají výukové kurzy jako podporu prezenčního studia.

Nejvíce pedagogů uvedlo, že svůj kurz v LMS MOODLE využívají jako podporu prezenční formy studia, což potvrdilo mou hypotézu.

H4: Mezi studenty by měly o vlastní kurz zájem spíše ženy.

Mezi ženami by zájem o vlastní kurz mělo 74,5 % dotazovaných, oproti tomu mezi muži by o vlastní kurz mělo zájem 100 % mužů, což vyvrací mou původní hypotézu. Potvrzuje to tedy alternativní hypotézu, že zájem o vlastní kurz mají mezi studenty spíše muži.

H5: Mezi studenty by o proškolení v LMS MOODLE měly zájem spíše ženy.

Co se týká proškolení práce v systému MOODLE je situace jiná. Zjistila jsem, že 65,2 % žen by o proškolení mělo zájem, oproti tomu mezi muži byl zájem jen u 42,9 % dotazovaných. Tyto výsledky tedy potvrzují původní hypotézu.

H6: Mezi studenty závisí hodnocení důležitosti vlastností MOODLU na pohlaví respondentů.

Zjistila jsem, že závislost mezi hodnocením důležitosti a pohlavím existuje pouze v případě hodnocení důležitosti funkčnosti. Mezi hodnocením důležitosti ostatních faktorů a pohlavím respondentů závislost neexistuje. Proto zamítám původní hypotézu a přijímám alternativní, že mezi hodnocením důležitosti a pohlavím není závislost.

H7: Studenti se různí v názorech na spokojenost s vlastnostmi MOODLU v závislosti na studijním programu.

Hodnocení spokojenosti s funkčností, flexibilitou, rychlostí, zabezpečením, efektivností je závislé na studijním programu respondentů. Protože nejsou závislé všechny faktory, nemohu přijmout původní hypotézu. Přijímám alternativní hypotézu, tedy že názor na spokojenost studentů s vlastnostmi MOODLU není závislý na studijním programu.

H8: Pokud pedagogové využívají služeb IIV, pak se spíše jedná o služby spojené s MOODLEM.

Pokud se jedná o využití služeb Institutu inovace vzdělávání, pak pedagogové ze 73,7 % využívají pouze služby spojené s LMS MOODLE, což potvrzuje mou původní hypotézu.

6 Návrhy a doporučení

V této kapitole se budu zabývat konkrétními návrhy a doporučeními pro Institut inovace vzdělávání, které jak doufám pomohou zlepšit stávající situaci a zvýší spokojenost uživatelů s LMS MOODLE.

6.1 Doporučení týkající se produktu

V současné době se na Ekonomické fakultě VŠB-TUO využívají systémy EDISON, LMS MOODLE a IIS (Interní informační systém). V EDISONU se studenti přihlašují na zápochty a zkoušky, hlásí se zde na povinně volitelné předměty, zobrazují se zde výsledky zkoušek, jsou zde zobrazena stipendia a mnoho dalších informací týkajících se studia. Není zde ale možné ukládat studijní materiály či komunikovat se studenty.

Dalším systémem je Interní informační systém (IIS), v něm bylo možné se hlásit na zápochty a zkoušky, ale tato funkce byla zrušena, nyní slouží jako úložiště podkladů k cvičením a přednáškám z jednotlivých předmětů.

Posledním systémem je LMS MOODLE, v tom není možné se přihlásit na zápočet nebo zkoušku, ale umožňuje komunikovat se studenty, vkládat podklady pro cvičení a zkoušky a také vytvářet testy, vkládat úkoly, apod.

Systém IIS je jednoduchý a přehledný systém, ale neumožňuje vkládat studentům soubory (např. odevzdat semestrální práci, apod.), takže pokud chce pedagog, aby mu student něco odevzdal elektronicky, musí studenti soubory odeslat na e-mail. Studentům se zobrazují i složky předmětů, ve kterých nejsou žádné materiály. Kromě toho, že je využíván jako úložiště materiálů pro studenty, tak je využíván i jako úložiště složek Systému managementu jakosti, zápisů Akademického senátu, zápisů Vědecké rady, zápisů z kolegia děkanky a zápisů porad kateder Ekonomické fakulty.

Oproti tomu systém MOODLE je koncipován tak, aby studenti mohli s pedagogem komunikovat (např. posíláním zpráv, pomocí fóra, apod.), dále zde mohou přímo odevzdávat úkoly, mohou si stahovat vložené podklady k přednáškám, systém jim ukazuje deadline splnění úkolů, zobrazuje se jim kalendář, ve kterém jsou vyznačeny důležitá data, atd. Kromě toho je výhodou, že po přihlášení do určitého kurzu, se po přihlášení do systému zobrazují studentovi pouze jeho vlastní kurzy.

Pokud jde o hodnocení vlastností, pak studenti hodnotí jako motivátory přístupnost, funkčnost a spolehlivost. Jde tedy o faktory, se kterými jsou vysoce spokojeni a jsou pro ně

relativně vysoce důležité. Oproti tomu pedagogové jako motivátory shledávají kromě přístupnosti a funkčnosti také efektivnost a flexibilitu systému.

Přeinvestovanými faktory (vysoká spokojenost, relativně nízká důležitost) jsou pak pro pedagogy zabezpečení, zpětná vazby, spolehlivost. Pro studenty to jsou zabezpečení, flexibilita, rychlost a efektivnost. Institut inovace vzdělávání by měl zpracovat na komunikaci s uživateli tak, aby se z přeinvestovaných faktorů staly motivátory. Mělo by se vysvětlit, proč jsou jednotlivé parametry systému důležité. Např. vysvětlení stupně zabezpečení systému. Zabezpečení je v systému LMS MOODLE na vysoké úrovni, do aplikace se uživatelé dostanou po přihlášení pomocí svého osobního čísla a hesla (heslo je stejné pro všechny systémy Ekonomické fakulty), do kurzů se pak dostanou podle stupně jeho přístupnosti. Některé kurzy jsou přístupné hostům bez klíče, jinde je vstup povolen pouze s klíčem. Klíč sdělí zájemcům o vstup do kurzu pedagog, který je garantem kurzu. Toto zabezpečení je zvoleno proto, aby byla chráněna data všech uživatelů.

Mezi faktory marginálních příležitostí (nízká spokojenost, relativně nízká důležitost) přiřazují pedagogové design a rychlost, studenti pak design a zpětnou vazbu. V průběhu mého výzkumu došlo ke změnám designu systému MOODLE. Současný design se přizpůsobil manuálu vizuální identity Ekonomické fakulty VŠB-TUO, viz obrázek 6.1.

Obrázek 6.1 Design systému LMS MOODLE

The screenshot displays the Moodle LMS interface. At the top, there is a red header bar with the 'ekf' logo on the left and 'Moodle Content Management System' in the center. On the right side of the header, there is a login prompt: 'Nejste přihlášení (Přihlásit se)'. Below the header, the main content area has a white background. It features a large title 'VÝUKA V AKADEMICKÉM ROCE 2010/2011' in the center, with a clock icon below it. A message states: 'Nemůžete zde něco najít? Podívejte se na ROZCESTNÍK LMS MOODLE na HTTP://MOODLE.VSB.CZ'. Below this, there are links to course archives for the years 2009/2010, 2008/2009, and 2007/2008. The left sidebar contains several sections: 'IVV' with a link to the IVV website, 'MOODLE' with a link to the main Moodle page, and a section titled 'Nezbytné se přihlásit?' with a message about login requirements. The right sidebar includes a 'Přihlásit se' section with a login form, a 'Kalendář' section showing a calendar for February 2011, and a 'Připojení uživatelů' section listing recent user activity.

Kromě úpravy základní stránky instalace, došlo i k úpravě vzhledu všech kurzů tak, aby vše působilo uceleným dojmem. Byly vytvořeny šablony pro vytváření nových kurzů, a to již v novém designu, a to v jednoduchém stylu tak, aby byla co nejvíce zachována přehlednost kurzu, což by mělo mít dle mého mínění vliv na zvýšení spokojenosti s designem a zároveň i s přehledností.

Přehlednost byla pedagogy i studenty hodnocena jako faktor konkurenčních příležitostí (nízká spokojenost a relativně vysoká důležitost). Proto je důležité, aby se toto hodnocení změnilo. Myslím si, že pro zpřehlednění stávajících kurzů by se mohla vytvořit prezentace (možnost využití programu Adobe Captivate) s návodem, jak si snadno a rychle kurz zpřehlednit, pomocí nového formátování a také tematického uspořádání. Návod by mohl být zobrazen na stránkách <http://moodle.vsb.cz/vyuka>, a to v levém bloku určeném pro sdělování informací. Mohl by se rovněž vytvořit kurz Jak vytvořit přehledný kurz, který by se umístil v kategorii různé na výukové aplikaci MOODLU. Dále by se mohlo vytvořit krátké školení, na kterém by se daná problematika probírala.

Mohly by se také vytvořit šablony kurzů pro jednotlivé katedry, podobně, jako to má v současné době katedra Marketingu a obchodu (viz následující obrázek 6.2).

Obrázek 6.2 Nový design kurzů katedry Marketingu a obchodu

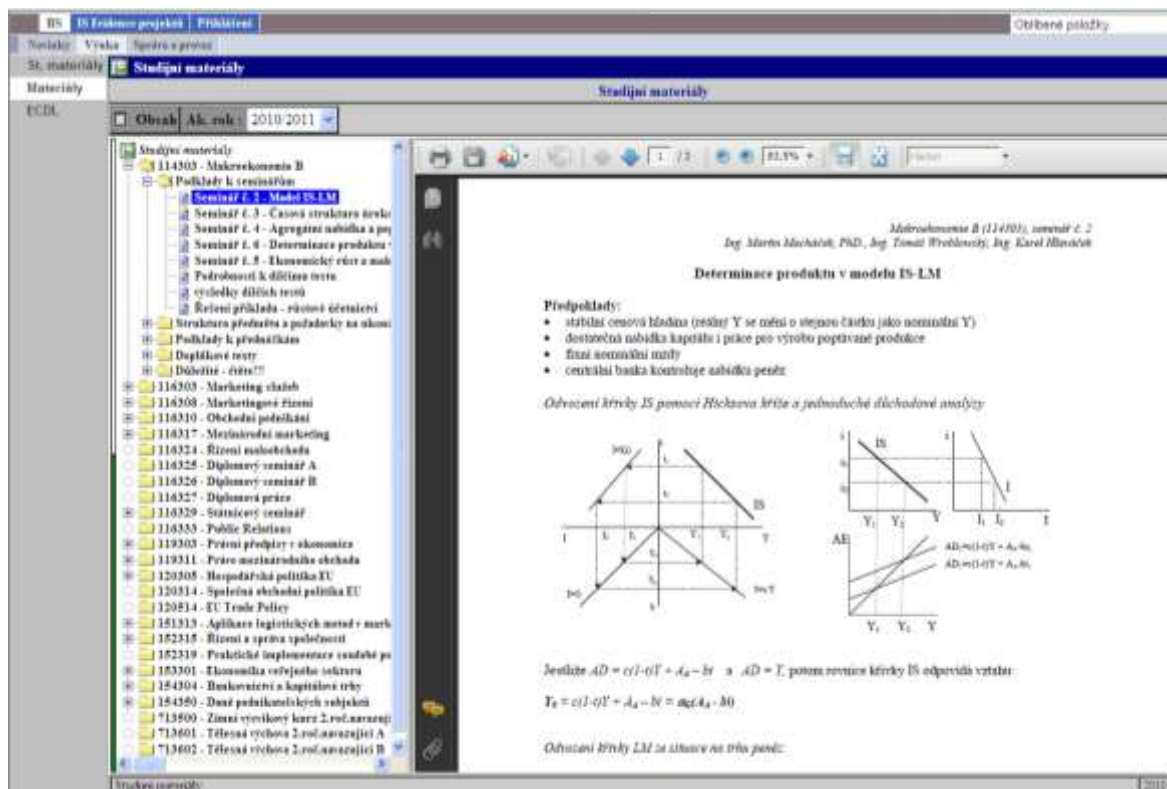


Pokud jde o systém IIS, v tuto chvíli je využíván řadou kantorů, proto bych doporučila, aby jim byla nabídnuta alternativa zavedení jednoduchého kurzu v MOODLU. Pro tento kurz by byla vytvořena jednoduchá šablona (viz obrázek 6.3). Tato alternativa by dle mého názoru zvýšila komfort studentů (nemuseli by přecházet mezi systémy, vše by měli v jedné aplikaci).

Obrázek 6.3 Design jednoduché šablony pro vytváření kurzů



Obrázek 6.4 Internní informační systém EkF VŠB-TUO



Zajímala jsem se o to, zda jsou studenti toho názoru, že by měli mít k dispozici vlastní kurzy. V současnosti je již někteří mají, jedná se buď o kurzy k bakalářským, nebo diplomovým pracem, či jde o kurzy pro semestrální projekty. Myslím si, že by bylo dobré vytvořit pro studenty vlastní aplikaci (např. <http://moodle.vsb.cz/studenti>), kde by studenti měli prostor pro tvorbu vlastních kurzů.

Vytvořili by se zde např. tyto kategorie: Bakalářská práce, Diplomová práce, Kurz studijní skupiny, Osobní kurz, Semestrální projekty, Různé. Dle mého názoru by vždy měla být určena jedna osoba jako „garant kurzu“, která by byla zodpovědná za obsah kurzu. Pro každý typ kurzu bych doporučovala vytvořit šablonu, která by usnadnila studentům jejich první kroky v tomto prostředí.

Doporučila bych vytvořit rychlé školení na téma: Začínáme s MOODLEM. V tomto školení by byly řečeny základní informace o nastavení systému, nástrojích, které je možné využít a také informace o vkládání souborů.

V levém informačním bloku aplikace by opět mohl být zobrazen informační materiál. Bylo by také dobré, aby se vytvořil kurz, který by sloužil jako cvičný kurz, tedy jakési „eLearningové pískoviště“, kde by si studenti mohli zkoušet tvořit nejrůznější objekty, kurz by samozřejmě obsahoval návody, jak tyto objekty vytvořit.

6.2 Doporučení týkající se služeb

Institut inovace vzdělávání zabezpečuje poskytování dvou skupin služeb, a to těch, které se týkají systému LMS MOODLE a ostatních, jako např. pořádání odborných konferencí, apod.

Sledovala jsem, jak pedagogové hodnotí faktory poskytovaných služeb ohledně LMS MOODLE. Jako motivátor neshledávají ani jeden faktor. Jako přeinvestované faktory hodnotí ochotu pracovníků a také jejich flexibilitu. Jedná se sice o faktory, se kterými jsou spokojeni, ale nejsou pro ně až tak důležité. Ochota se nachází přibližně v úrovni přechodu do motivátorů.

Odbornost pracovníků a rozsah služeb jsou pedagogy vnímány jako faktory marginálních příležitostí. Svou odbornost si pracovníci IIV zvyšují prostřednictvím různých odborných seminářů, účastí na mezinárodních konferencích, apod. Je však zajisté důležité tyto své činnosti propagovat. V aplikaci <http://moodle.vsb.cz/vyuka> v sekci Webové stránky kateder by se mohl založit kurz Institut inovace vzdělávání (167), který by sloužil nejen jako komunikační nástroj, ale měl by také svou propagační funkci. V kurzu by byli odkazy na

všechny provozované aktivity IIV, vizitky členů katedry (viz. obrázek 6.5), odkazy na odborné akce a konference, dále fóra zabývající se tematikou eLearningu, apod.

Obrázek 6.5 Profil účastníka kurzu v MOODLU



Moodle
Course Management System

Účastník: Hana Poštulková

Hana Poštulková

Profil | Upravit profil | Aktivita na fóru | Blog | Přidat | Sdílet o tomto

Kdo jsem?
Jmenuji se Hana Poštulková a jsem studentkou tříletého ročníku navazujícího magisterského studia oboru Marketing a public relations (studijní skupina 6H2MAG03). Mám individuální studijní plán, a to v tahu důvodu, že kromě toho, že jsem studentkou EkF, jsem také zaměstnankou katedry 187 Institutu mezinárodního obchodu a mám na starosti také administrativní práci v LMS MOODLE.

Moje aktivity
Prošla jsem certifikátem školení Elektronická podpora vzdělávání I a II. Dále se účastním nejrůznějších akcí, jako například AD Camp 2010, nebo Girls, 31e, eventlon (účast jako trenérka). Prošla jsem školením společnosti Hewlett-Packard týkajícím se softwaru, v neposlední řadě mě také začali bít, když jsem v Ověřeno.

Aktivně jsem se účastnila konference MoodleMoot.cz 2010, kde jsem společně s RNDr. Janou Šauerovou, Ph.D. měla přednášku týkající se projektu Uv, a to ku Women a Moodle, eLearning do školy.

Účastníka jsem se účastnila konference MoodleMoot.cz 2010, EU Women 2010, Neuvěřitelné cesty s rokem příležitostí 2010 a v současnosti se účastním přípravy konference Moodle Moot 2011.

Země: Česká republika
Město/obec: Praha
E-mailová adresa: hana.postulкова@vsb.cz

Kurz: Analýza spokojenosti uživatelů s IIS systémem na vysoké škole, 116 0233 Public Relations 2010/11, 116 308/02 Marketingové řízení 2010/2011, 116 310/01 Obchodní podnikání, 116 324 Řízení mezinárodního, 116 327 Diplomová práce 2010/2011

První přihlášení: úterý, 23. červen 2010, 07:47 (274 dní 3 hodiny)
Poslední přístup: úterý, 24. března 2011, 13:02 (nyní)

Role: Uživatel

Zájmy: Mám ráda konkrétní práci, kreativitu, design, fotografování, tvorbu fotoprezentací, tvorbu rodinných, chvil, život, marketing, eLearning, a spousta dalších aktivit...

Co se týká ostatních služeb, které IIV poskytuje, tak pedagogové hodnotí jako motivátory ochotu a operativnost pracovníků. V tomto případě doporučuji snažit se udržet toto hodnocení. Dále jako faktory marginálních příležitosti hodnotí informovanost o službách a rozsah služeb. Dle mého názoru by i v tomto případě byl prospěšný kurz v MOODLU, mohlo by zde být zveřejněno portfolio služeb a fórum, o jaké služby by byl zájem, zda by pedagogové uvítali nové služby, zda by rozšířili stávající, apod. Jako faktor konkurenčních příležitostí hodnotí kvalitu služeb, myslím si, že by ke zvýšení kvality taktéž mohl přispět nově vytvořený kurz, ve kterém by pedagogové mohli sdílet své názory na poskytované služby, svá očekávání, atd. Dále bych doporučovala, aby se pokračovalo ve výzkumu kvality poskytovaných služeb. IIV by se mělo zajímat o faktory, které mají vliv na celkovou spokojenost a co je ovlivňuje nejvíce. Jak by služby zlepšily, jaké novinky by uvítali, apod., pro tyto účely by se mohl vytvořit dotazník přímo v systému LMS MOODLE.

Zajímalo mne, zda by pedagogové uvítali možnost využití systému helpdesk. Převážně byla odpověď kladná. Proto doporučuji, aby možnost využívání této služby byla co nejvíce komunikována směrem k pedagogům, a to vytvořením informačního e-mailu, dále by se mohl využít prostor v levém informačním bloku na <http://moodle.vsb.cz/vyuka>, dále by se mohla vytvořit informační powerpointová prezentace, která by se promítala na LCD panelech v prostorách EkF, dále by o možnosti využití helpdesku mělo být informováno na stránkách IIV, a to na portálu <http://www.virtuniv.cz>.

Helpdesk bude dostupný všem na adrese <http://moodle.vsb.cz/vyuka/helpdesk/>, pomocí jednoduché tabulky (viz obrázek 6.6) pedagogové zadají popis svého problému, jeho naléhavost a mohou zde vložit soubor (např. printscreen s chybovým hlášením apod.). Zavedení této služby dle mého názoru zvýší komfort a kvalitu poskytovaných služeb.

Obrázek 6.6 Helpdesk LMS MOODLE

ekf VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA EKONOMICKÁ FAKULTA Moodle Content Management System

Zpět na Moodle
Zadal pos284 (Hana Postulkova)
Týká se Tvorba kurzu
Popis Jak si mohu vytvořit vlastní kurz? Jaké mám možnosti?
Naléhavost Konzultace
Komu ohlásit vyřešení hana.postulkova@vsb.cz
Přiložit soubor Browse...
Odeslat Zrušit

Po ukončení výzkumu byl zaveden nový druh školení Elektronická podpora vzdělávání III, aneb kondiční jízdy eLearningu. Jedná se o školení, které je na rozdíl od předchozích EPV „šité na míru“ účastníkům. Sami pedagogové si předem určí oblasti, ve kterých se mají zájem zlepšit, např. workshopy, testování, apod. Jedná se o školení pro pokročilejší uživatele, které se více zaměřuje na praktické ukázky, což jak jsem zjistila během výzkumu, dosud pedagogům chybělo.

V novém akademickém roce se připravuje přechod na verzi 2.0, proto bych doporučovala kromě kondičních jízd připravit buď seminář, nebo malé školení na téma jaké změny přináší MOODLE 2.0, co nového na pedagogy čeká, jaké nové možnosti jim tato verze nabízí, jak mohou prostřednictvím nových prvků zkvalitnit své kurzy a svou výuku, atd. Co přinese integrace s Google Docs, YouTube, Maharou a mnoha dalšími repository? Změní se něco pro pedagogy? Půjde jen o kosmetické změny? Na aplikaci <http://moodle.vsb.cz/moodle> by se pro toto školení mohla vytvořit kategorie, kde by byly vytvořeny nové kurzy, ve kterých by si každý mohl vyzkoušet práci v novém systému. Nebo by se mohla vytvořit zcela nová cvičná aplikace, ve které by byly vytvořeny cvičné kurzy, informace o novém systému, mohly by zde být také odkazy na komunitu, která se zabývá MOODLEM (<http://moodle.org>, <http://moodle.cz>). Mohla by se zde umístit fóra, která by pomáhala ve sdílení názorů na problematiku nové verze. Následně by se pak mohl vygenerovat seznam nejčastěji kladených

otázek a odpovědí, který by se mohl uveřejnit na stránkách IIV, v informačním bloku na výukové aplikaci MOODLU a dalších stránkách.

6.3 Doporučení týkající se komunikace

Během svého výzkumu jsem zjistila, že více než 50 % respondentů z řad studentů využívá ke komunikaci sociální sítě (u pedagogů bylo procento minimální). Z toho důvodu si myslím, že by bylo vhodné, aby si IIV vytvořil svou stránku na sociální síti. Nejen, aby byl přístupnější studentům a pedagogům EkF VŠB-TUO, ale také odborníkům na vzdělávání z dalších institucí. Dnes je velice oblíbená sociální síť Facebook, kde má svou stránku vytvořenu již např. Katedra marketingu a obchodu, proto bych doporučila vytvoření své stránky právě zde. Zobrazovaly by se zde různé aktuality, např. pozvánky na odborné konference (MoodleMoot, SCO, apod.), dále by zde mohly být odkazy na různé komunity, které se zabývají problematikou eLearningu a také by se zde mohli shromažďovat tipy, rady, triky v rozvoji learning management systémů od odborníků z celého světa.

Obrázek 6.7 Stránky Katedry marketingu a obchodu na Facebooku



Dále bych doporučovala inovovat vizuální projev IIV (na stránkách v MOODLU jsem měla anketu na téma „*Libí se Vám logo IIV?*“, ankety se zúčastnil pouze jeden student a jeho odpověď zněla „*NE*“). Stejně tak, jako byl novému manuálu vizuální identity EkF VŠB-TUO přizpůsoben vzhled aplikace LMS MOODLE, mělo by se přizpůsobit i logo IIV. Logo by mělo působit nekonfliktně s designem fakulty.

Po vytvoření nového vzhledu IIV by se mohly vytvořit nové propagační materiály, které by podpořily známost portfolia služeb IIV. Tyto by byly následně distribuovány interní poštou na každé pracoviště Ekonomické fakulty, zvýšilo by se tak povědomí o službách, které Institut inovace vzdělávání poskytuje. Dále by se tyto materiály pověsily na webové stránky IIV na www.virtuniv.cz, www.studiumbezbarier.eu, pak také na oficiální stránky Ekonomické fakulty, a to do sekce věnované Institutu <http://www.ekf.vsb.cz/k167/cs/index.html> a samozřejmě na <http://moodle.vsb.cz>. Vytisknuté materiály by se také pověsily na nástěnky katedry a byly by k dispozici v prostorách IIV.

Doporučovala bych, aby se Institut zaměřil na komunikaci s pedagogy, kteří prozatím nemají s MOODLEM žádné praktické zkušenosti. Mohly by se uspořádat malé promo akce na poradách kateder, kde by se rozdaly letáčky, vizitky s kontakty a nabídla by se možnost individuálního školení pro začátečníky. Hlavně by se měly zdůraznit výhody MOODLU, tak jak je vidí pedagogové – přístupnost, spolehlivost, funkčnost, efektivnost, flexibilita. Vyzdvihla bych také možnost využití jednoduchých šablon, které jsou k dispozici. Pokud mají pedagogové zájem vytvořit kurz pouze jako repository materiálů, mohou využít novou šablonu, která by měla sloužit jako alternativa IIS, viz výše. Popř. si mohou ve spolupráci s pracovníkem Institutu vybrat jinou, či vytvořit vlastní šablonu. Zdůraznila bych také, že jim jsou vždy k dispozici členové IIV jako pomocníci při tvorbě a správě kurzu a že se na ně mohou kdykoliv obrátit s žádostí o pomoc.

Obrázek 6.8 Logo Institutu inovace vzdělávání



Obrázek 6.9 Logo Ekonomické fakulty VŠB-TUO



Obrázek 6.10 Logo Katedry marketingu a obchodu



6.4 Doporučení týkající se ceny

Služby IIV jsou poskytovány zdarma. Cyklus Elektronická podpora vzdělávání je pro zaměstnance VŠB-TUO taktéž bez poplatku. Prozatím jediným poplatkem spojeným s činností Institutu je přihlašovací poplatek na konferenci MoodleMoot, proto jsem se cenou ve svém výzkumu nezabývala.

V průběhu března 2011 byl členy IIV sepsán návrh témat pro přípravu nabídky krátkodobých kurzů pro pracovníky středních škol a veřejného sektoru k rozšíření jejich nabytých vědomostí (dle návrhu ze Zápisu č. 4/2011 z jednání kolegia děkanky, které se konalo dne 21. 2. 2011). Mezi návrhy byly kurzy invenčně informační (Můj první online kurz v LMS MOODLE, v rozsahu 4 vyučovacích hodin), dále týdenní vzdělávací kurz (Můj první online kurz v LMS MOODLE a aktivní podpora vzdělávání, v rozsahu 16 vyučovacích hodin) a v neposlední řadě tématický rozšiřovací kurz (ELDOŠ – eLearning do škol (DVPP), Komunikační dovednosti ve virtuálním prostředí, Webové aplikace a sociální sítě pro podporu vzdělávání, vše v rozsahu 40 vyučovacích hodin).

Kdyby došlo k realizaci těchto výukových kurzů, mohlo by se následně rozšířit portfolio poskytovaných služeb např. o placená školení či kurzy v oblasti eLearningu pro osoby a instituce mimo VŠB-TUO. Toto by dle mého názoru mělo vliv na zvýšení prestiže pracoviště a také zvýšení jeho ziskovosti.

6.5 Doporučení týkající se lidských procesů

Pracovníci IIV jsou odborníci v oblasti eLearningu a vzdělávání, doporučila bych, aby tak jako dosud pokračovali ve zvyšování své kvalifikace a aby ji také více propagovali, viz výše.

Doporučovala bych pokračovat ve snaze motivovat pracovníky k vysokému pracovnímu nasazení a k ochotě komunikovat s uživateli jednotlivých služeb. Dále si myslím, že by bylo vhodné nadále pracovat na prohloubení vazby na VŠB-TUO, tak aby si pracoviště udrželo své vysoce kvalifikované zaměstnance.

Případně při výběru nových pracovníků by se měl zachovat stejný standard tak, aby se udržela kvalita pracoviště a poskytovaných služeb.

7 Závěr

Cílem mé diplomové práce bylo změřeni spokojenosti uživatelů s vlastnostmi LMS systému, dále zjištění, jak jsou tyto vlastnosti pro uživatele významné. Dále mne zajímalo, jak jsou uživatelé spokojeni s faktory poskytovaných služeb a jak jsou pro ně tyto faktory důležité.

Na základě potřeb Institutu inovace vzdělávání jsem vytvořila dva dotazníky. Jeden byl určen pedagogům (tento byl rozdělen na dvě části – část týkající se LMS MOODLE a část, která se zabývala činností IIV) a jeden byl určen studentům. Před začátkem výzkumu jsem provedla pilotáž, a to s účastí 7 lidí (z toho byli 2 pedagogové a 5 studentů). Na základě této pilotáže jsem upravila dotazníky a spustila dotazování. Oslovila jsem celý základní soubor respondentů (203 pedagogů a 5.939 studentů). Výzkumu se účastnilo celkem 213 osob (52 pedagogů a 161 studentů). Z tohoto počtu jsem získala celkem 177 správně vyplněných dotazníků (41 od pedagogů a 161 od studentů).

Po provedení analýzy jsem zjistila, že MOODLE je v současnosti pedagogy využíván takřka na stejné úrovni jako IIS a v případě studentů je dokonce míra využití vyšší. Z vlastní zkušenosti mohu říci, že každý rok je zájem o zřízení kurzů v MOODLU vyšší. Na základě pozičních map jsem zjistila, že nejhůře hodnocenou vlastností je přehlednost kurzů. Co se týká poskytovaných služeb, tak nejhůře byla hodnocena kvalita služeb. Dále mne zajímalo, zda by respondenti měli zájem o nové služby, ale nakonec se ukázalo, že jim dosavadní nabídka plně vyhovuje. Dalším zajímavým bodem bylo zavedení služby helpdesk, o jehož zavedení by měla zájem převážná část respondentů.

Po vyhodnocení odpovědí z obou dotazníků jsem vytvořila návrhy a doporučení, které jsem roztřídila do 5 oblastí. Jedná se o doporučení týkající se produktu, poskytovaných služeb, komunikace a lidských procesů. Veškeré podklady byly předány vedoucí Institutu inovace vzdělávání, RNDr. Danuši Bauerové, Ph.D., kromě toho, že budou diskutovány na poradě IIV, budou volně k dispozici na stránkách kurzu v LMS MOODLE, který byl vytvořen přímo pro potřeby této diplomové práce a bude se s nimi dále pracovat.

Použitá literatura

Knihy

1. HAGUE, P. *Průzkum trhu*. 1. vydání, Brno, Computer Press, 2003, 234 stran, ISBN 80-7226-917-8.
2. HORSKÁ, V. *Koučování ve školní praxi*, 1. vydání, Praha, Grada Publishing, 2009, 176 stran, ISBN 978-80-247-2450-8
3. KISLINGEROVÁ, E. a kol. *Inovace nástrojů ekonomiky a managementu organizací*, 1. vydání, Praha, Nakladatelství C. H. Beck, 2008, 293 stran, ISBN 978-80-717-9882-8
4. KOCAN, M.; ŠULÁK, L. Integrujeme s Moodle In *Sborník abstraktů mezinárodní konference MoodleMoot.cz 2010*, 1. vydání, Ostrava, Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2010, 74 stran, ISBN 978-80-248-2242-6
5. KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. *Marketing*. Přel. H. Machková, 1. vydání, Praha, Grada Publishing, 2004, 855 stran, ISBN 80-247-0513-3.
6. KOTLER, P., WONG, V.; SAUNDERS, J.; ARMSTRONG, G. *Moderní marketing*. 4. vydání, Praha, Grada Publishing, 2007, 1041 stran, ISBN 978-80-247-1545-2.
7. KOZEL, R. a kolektiv *Moderní marketingový výzkum*. 1. vydání, Praha, Grada Publishing, 2006, 280 stran, ISBN 80-247-0966-X.
8. NOVÝ, I.; PETZOLD, J. *(NE)spokojený zákazník – náš cíl?!: Jak získat zákazníka špičkovými službami*. 1. vydání, Praha, Grada Publishing, 2006, 160 stran, ISBN 80-247-1321-7.
9. PAYNE, A. *Marketing služeb*, 1. vydání, Praha, Grada Publishing, a.s., 1995, 248 stran, ISBN 80-7169-276X
10. PŘIBYLOVÁ, M. a kol. *Marketingový výzkum v praxi*, 1. vydání, Praha, Grada Publishing, a.s., 1996, ISBN 80-7169-299-9
11. SAK, P. a kolektiv *Člověk a vzdělávání v informační společnosti*. 1. vydání, Praha, Portál, s.r.o., 2007, 296 stran, ISBN 978-80-7367-230-0.
12. SPÁČIL, A. *Péče o zákazníky: co od nás zákazník očekává a jak dosáhnout jeho spokojenosti*, 1. vydání, Praha, Grada Publishing a.s., 2003, 116 stran, ISBN 8024705141,

13. SVĚTLÍK, J. *Marketingové řízení školy*. 2. vydání, Praha, Wolter Kluwer ČR, a.s., 2009, 328 stran, ISBN 978-80-7357-494-9
14. TOMEK, G. *Střety marketingu: uplatnění principu marketingu ve firemní praxi*, 1. vydání, Praha, Nakladatelství C. H. Beck, 2004, 216 stran, ISBN 978-80-717-9887-3

Internetové zdroje

1. *Dokumenty* [online]. 2011 [cit. 23. 3. 2011]. Dostupné na WWW: <http://www.msmt.cz/dokumenty>
2. *Historie Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava* [online]. 2010 [Cit. 27. 10. 2010], dostupná na WWW: <http://www.vsb.cz/cs/okruhy/prezentace-univerzity/historie/>.
3. *Historie Ekonomické fakulty Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava* [online]. 2010 [Cit. 10. 12. 2010]. Dostupná z WWW: <http://www.ekf.vsb.cz/oblasti/o-fakulte/historie-a-soucasnost>.
4. *Historie* [online]. 2011 [cit. 10. 2. 2011]. Dostupná z WWW: http://cvs.moodle.org/lang/cs_utf8/docs/background.html?view=co
5. *Institut inovace vzdělávání* [online]. 2010 [Cit. 10. 12. 2010]. Dostupné z WWW: <http://www.ekf.vsb.cz/oblasti/katedry/instituty/institut-inovace-vzdelavani>.
6. MUDRÁK, D.; *Moodle slaví osmé narozeniny* [online]. 20. 8. 2010 [Cit. 04. 11. 2010]. Dostupné z WWW: <http://moodle.cz/>.
7. NENADÁL, J.; PETŘÍKOVÁ, R.; HUTYRA, M.; HALFAROVÁ, P. *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků* [online]. 2004 [cit. 28. 2. 2011]. Dostupné na WWW: http://www.businessinfo.cz/files/dokumenty/061019_modely-rizeni-spokojenosti-zakazniku.pdf
8. *Organizační struktura EkF VŠB-TUO* [online]. 2011 [cit. 23. 3. 2011]. Dostupná na WWW: <http://www.ekf.vsb.cz/oblasti/o-fakulte/organizacni-struktura>
9. *Organizační struktura VŠB-TUO* [online]. 2011 [cit. 23. 3. 2011]. Dostupná na WWW: <http://www.vsb.cz/cs/okruhy/organizacni-struktura/schema/>

10. *Rozpočet kapitoly MŠMT na rok 2010* [online]. 2011 [cit. 23. 3. 2011]. Dostupné na WWW: <http://www.msmt.cz/ekonomika-skolstvi/rozpocet-kapitoly-msmt-na-rok-2010>
11. ŘEZNÍČEK, J., *Využití net promoter score pro měření a řízení klientské spokojenosti a loajality v call centru* [online]. 2009 [cit. 28. 2. 2011]. Dostupné na WWW: <http://www.admaz.cz/admaz/media/prezentace/4-jan-reznicek.pdf>
12. SPÁČIL, V., *Měření spokojenosti zákazníků* [online]. 2011 [cit. 28. 2. 2011]. Dostupné na WWW: <http://moodle.vsb.cz/vyuka/course/view.php?id=195>
13. *TOP 15 LMS Products used* [online]. 2010 [cit. 10. 2. 2011]. Dostupné z WWW: <http://www.learningsolutionsmag.com/articles/111/>
14. *Výroční zpráva Ekonomické fakulty za rok 2009* [online]. 2010 [Cit. 09. 09. 2010]. Dostupná z WWW: http://www.ekf.vsb.cz/miranda2/export/sites-root/ekf/cs/okruhy/o-fakulte/rozvoj/vyrocni-zpravy/VZ_EkF_2009.pdf

Zahraniční publikace

1. BÜCHNER, A. *Moodle administration: an administrator's guide to configuring, securing, customizing, and extending Moodle*, 1. vydání, Packt Publishing, 2008, 376 stran, ISBN 1847195628
2. COLE, J; FOSTER, H. *Using Moodle: teaching with the popular open source course management systém*, 2. vydání, O'Reilly Media, Inc., 2007, 266 stran, ISBN 059652918X
3. FERNANDES, J.; *Moodle 1.9 Multimedia*; 1. vydání, Packt Publishing, 2009, 272 stran, ISBN 1847195903.
4. LYTRAS, M.; PABLOS, P.; AVISON, D. *Technology Enhanced Learning: Quality of Teaching and Educational Reform: 1st International Conference, TECH-EDUCATION 2010, Athens, Greece, May 19-21, 2010. Proceedings*, 1. vydání, Athény, Springer, 2010, 697 stran, ISBN 3642131654.
5. RICE, W. *Moodle: e-learning course development : a complete guide to successful learning using Moodle*, 1. vydání, Packt Publishing, 2006, 236 stran, ISBN 1904811299

Periodika

1. AL-WABIL, A.; ELGIBREEN, H.; GEORGE, R.P.; AL-DOSARY, B. Exploring the validity of learning styles as personalization parameters in elearning environments: An eyetracking study, *ICCTD 2010 - 2010 2nd International Conference on Computer Technology and Development, Proceedings*, 2010, ISSN 174
2. ASSAREH, A.; HOSSEINI BIDOKHT, M. Barriers to E-teaching and E- learning", *Procedia Computer Science*, 2011, ISSN 791.
3. CASTELLANOS-NIEVES, D.; FERNÁNDEZ-BREIS, J.T.; VALENCIA-GARCÍA, R.; MARTÍNEZ-BÉJAR, R.; INIESTA-MORENO, M. Semantic Web Technologies for supporting learning assessment, *Information Sciences*, 2011, vol. 181, no. 9, ISSN 1517-1537
4. DELGADO-ALMONTE, M.; ANDREU, H.B; PEDRAJA-REJAS, L. Information technologies in higher education: Lessons learned in industrial engineering, *Educational Technology and Society*, 2010, vol. 13, no. 4, ISSN 140-154
5. GHAEMI, H. The utilization of web-based technology as predictor of faculty insights of support for the implementation of elearning, *Turkish Online Journal of Distance Education*, 2011, vol. 12, no. 1, ISSN. 54-61
6. KUNDI, G. M.; NAWAZ, A. Predictor of e-learning development and use practices in higher education institutions (HEIs) of NWFP, Pakistan, *Turkish Online Journal of Distance Education*, 2011, vol. 12, no. 1, ISSN 108-125
7. LAASER, W. Some structural changes on the way towards eUniversity, *Turkish Online Journal of Distance Education*, 2011, vol. 12, no. 1, ISSN 126-137
8. LI, Y.; LI, T; LIU, C. "Designing the e-learning systems of China's higher education: A case study of statistics", *Proceedings - 2010 International Conference on Artificial Intelligence and Education, ICAIE 2010*, 2010, ISSN 640
9. NĚMEČKOVÁ J. Kurz k loajálnímu zákazníkovi, *Marketing a média*, 2008, no. 51-52, str. 16, ISSN 1212-9496
10. PANCKHURST, R.; MARSH, D. Using social networks for pedagogical practice in French higher education: Educator and learner perspectives, *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 2011, vol. 8, no. 1, ISSN 253-271

11. ŘEZNÍČEK, J. Net promoter score a voice analytics, *Marketing a média*, 2009, no. 52, str. 34, ISSN 1212-9496
12. SUCHÁ M. Inovace hýbou trhem, *Marketing a média*, 2011, no. 6, str. 15, ISSN 1212-9496
13. WANG, X. eLearning in Europe: Action plans and implications, *Proceedings - 2010 International Conference on Artificial Intelligence and Education, ICAIE 2010*, 2010, ISSN 240

Další zdroje

1. DLUHOŠOVÁ, D. *Zhodnocení roku 2010 a výhled na rok 2011*, Ostrava, Vysoká škola báňská – Technická Univerzita Ostrava, 2011

Seznam zkratek a symbolů

A

AR - Akademický rok.....49

C

CBT - Computer Based Training 6

CD - Compact Disc 5

Č

ČSR - Česko-Slovenská Republika 4

D

DVD - Digital Video (Versatile) Disc 5

E

EKF - Ekonomická fakulta..... 27, 57, 59

ELDOŠ - ELearning DO Škol!..... 11

EPV - Elektronická podporavzdělávání 48

ESF - Evropský sociální fond 11

EU - Evropská unie.....3

F

FRVŠ - Fond rozvoje vysokých škol 10

H

HDP - Hrubý domácí produkt 3

I

ICT - Information and Communication Technologies44

IIS - Interní informační systém..... 49, 52, 55

IIV - Institut inovace vzdělávání.....5, 26, 28, 56, 57, 59

IS - Index spokojenosti20

L

LCD - Liquid crystal display 57

LMS - Learning management systém1, 5, 52, 62

LMS MOODLE- Learning management systém Modular Object Dynamic Learning Environment ...1, 27, 28, 29, 30, 31, 36, 37, 44, 45, 52, 53, 56, 59

M

MBA - Master of Business Administration 4, 9

MOODLE 2.0 - Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment 2.0..... 12

MŠMT - Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy 2

N

NPS - Net Promoter Score 17, 18

P

PZS - Průměrná známka spokojenosti 20

S

Sb. - Sbírka 3

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences.... 30, 33

V

VIRTUNIV - Virtuální Univerzita..... 44

VŠB - Vysoká škola báňská 3

VŠB-TUO - Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava..... 4, 8, 10, 13, 26, 27, 44, 59

W

WBT - Web Based Training..... 6

Web 2.0..... 13

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 29. 4. 2011

Bc. Hana Poštulková

Adresa trvalého pobytu:

Na Včelínku 219/10

748 01 Hlučín

Přílohy

Příloha č. 1 – Organizační struktura VŠB-TUO

Příloha č. 2 – Organizační struktura Ekonomické fakulty VŠB-TUO

Příloha č. 3 – Využívání jednotlivých forem a způsobů vzdělávání

Příloha č. 4 – Dotazník pro pedagogy, Dotazník pro studenty

Příloha č. 5 – Struktura počtu studentů EkF dle forem a stupňů

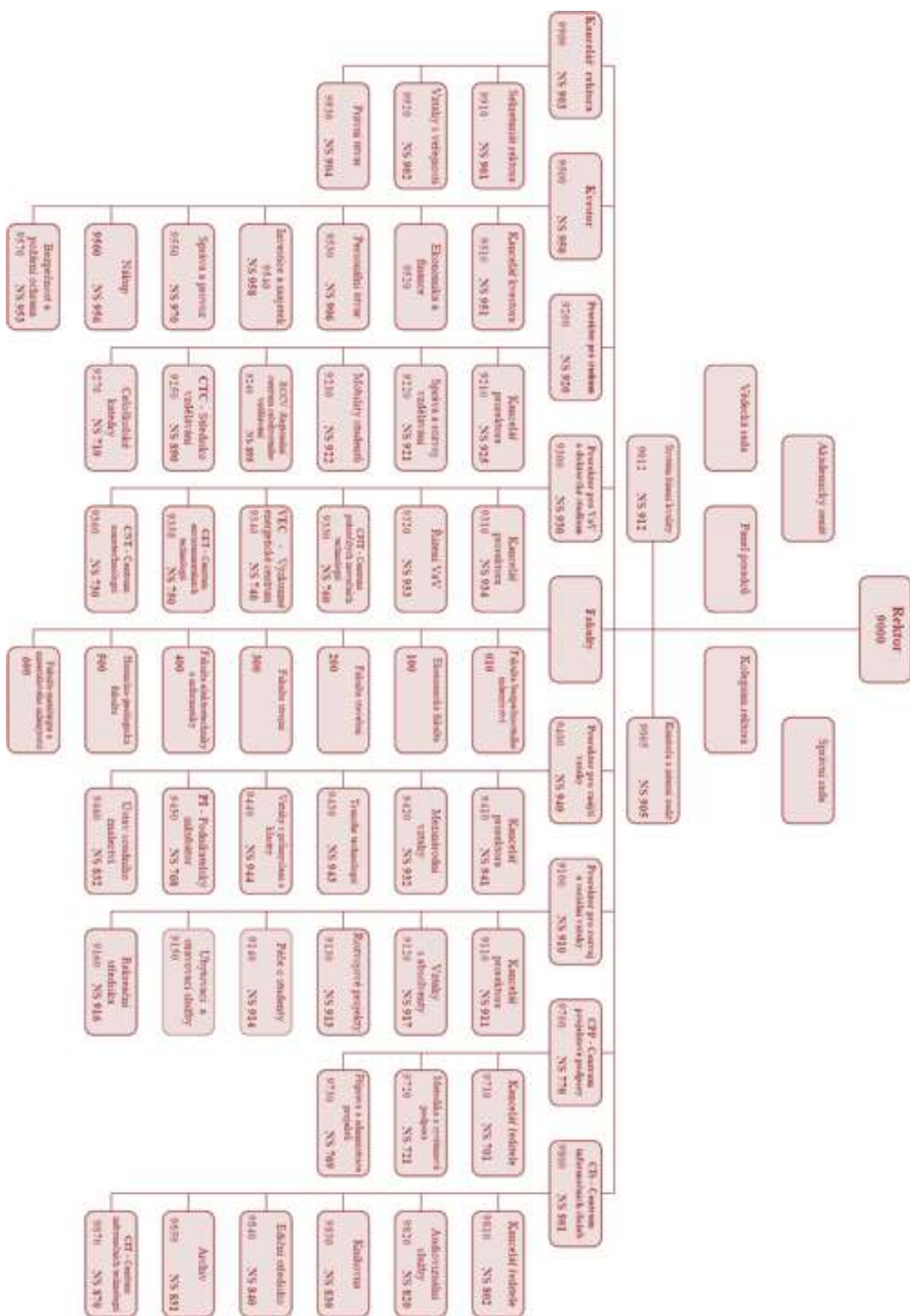
Příloha č. 6 – Přepočtený stav a struktura pracovníků EkF VŠB-TUO

Příloha č. 7 – Struktura uživatelů a kurzů dle jednotlivých aplikací

Příloha č. 8 – Základní výsledky výzkumu

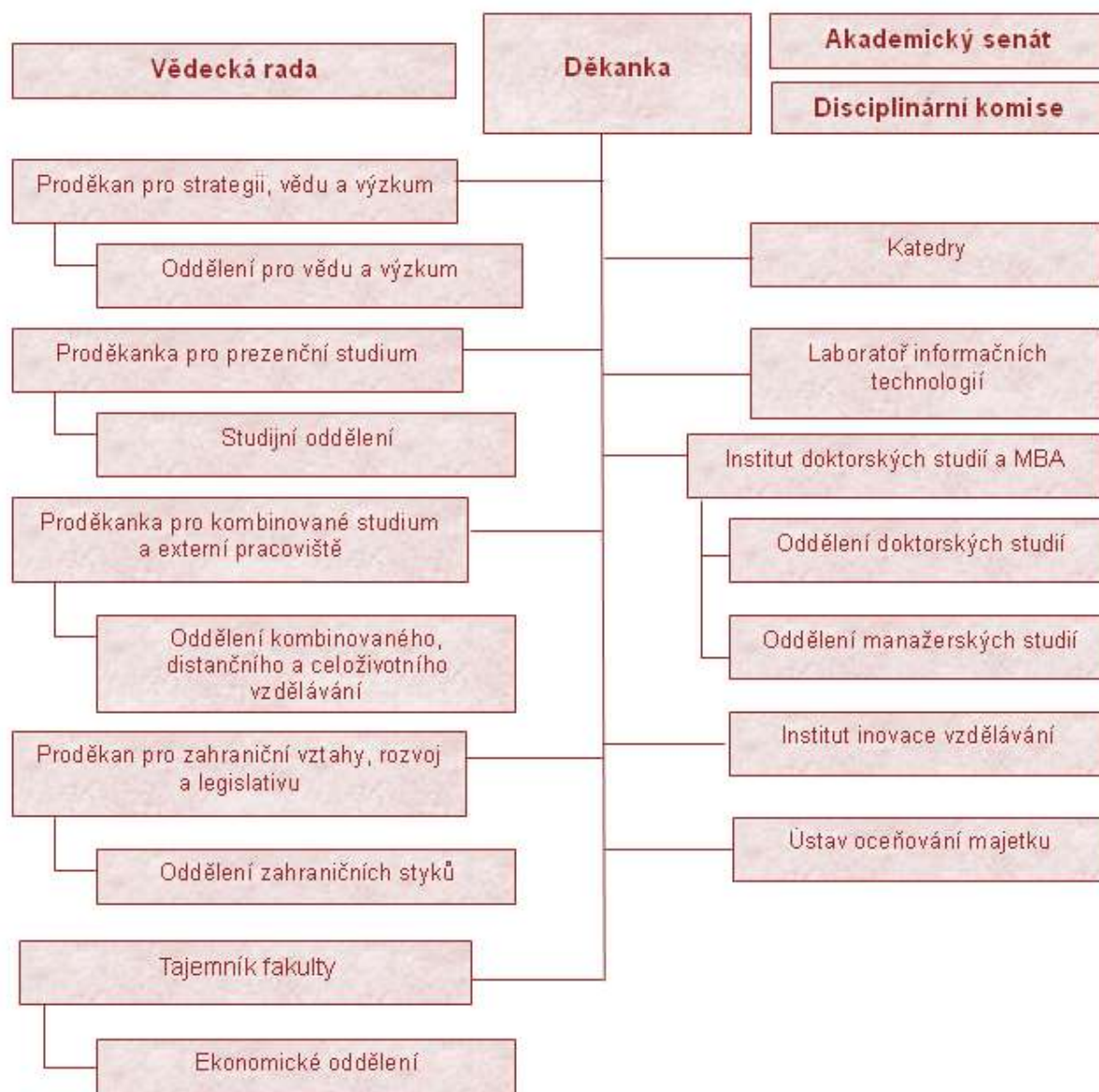
Příloha č. 9 – Další výsledky výzkumu

Příloha č. 1 - Organizační struktura VŠB-TUO



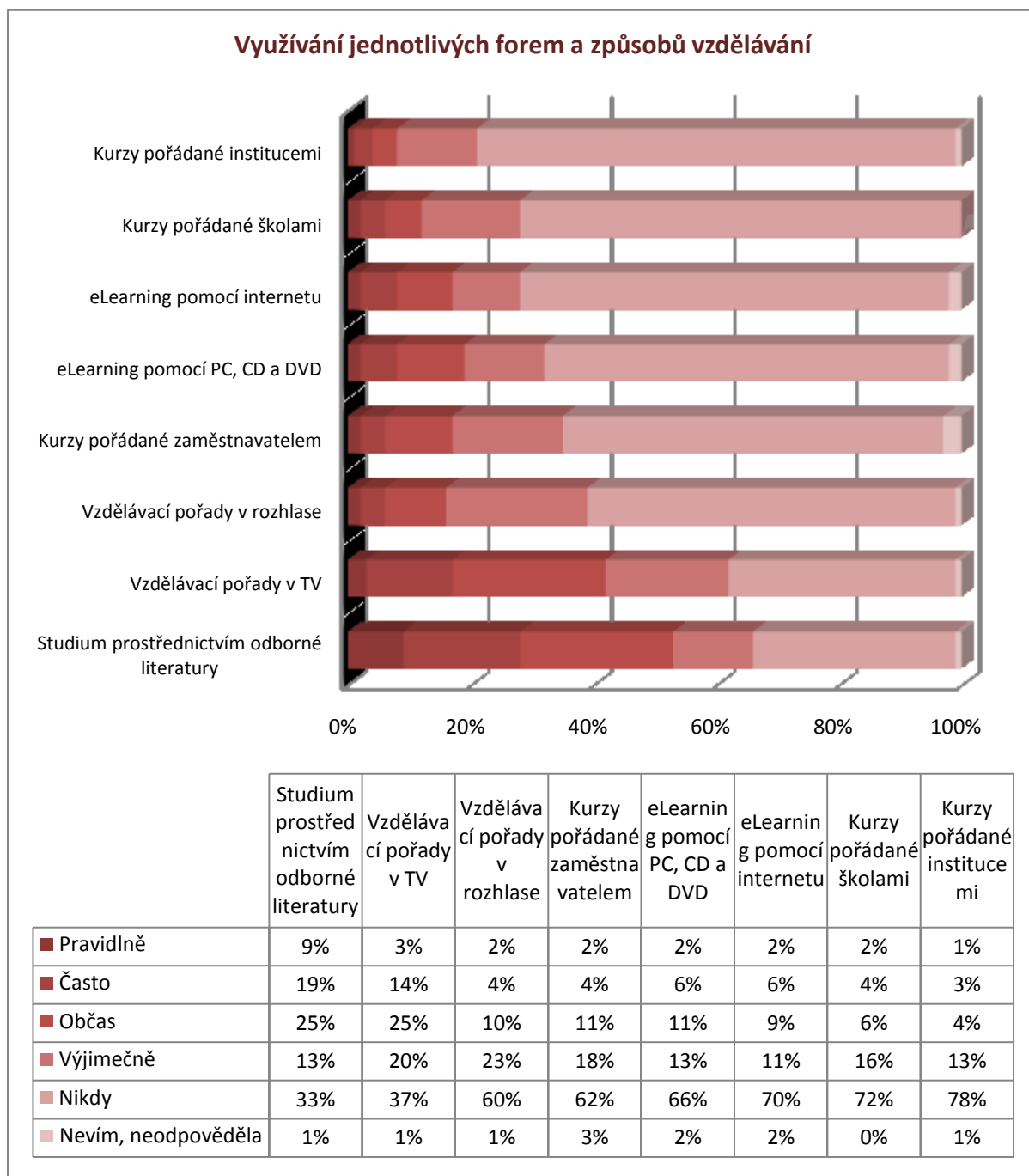
⁶ ZDROJ: Organizační struktura VŠB-TUO [online]. 2011 [cit. 23. 3. 2011]. Dostupná na WWW: <http://www.vsb.cz/cs/okruhy/organizacni-struktura/schema/>

Příloha č. 2 - Organizační struktura Ekonomické fakulty VŠB-TUO



⁷ ZDROJ: Organizační struktura Ekf VŠB-TUO [online]. 2011 [cit. 23. 3. 2011]. Dostupná na WWW: <http://www.ekf.vsb.cz/oblasti/o-fakulte/organizacni-struktura>

Příloha č. 3 - Využívání jednotlivých forem eLearningu



Příloha č. 4 Dotazník pro pedagogy, Dotazník pro studenty

Dotazník

Vážená kolegyně, vážený kolego,

vedení katedry 167 – Institutu inovace vzdělávání má trvalý zájem na zlepšování kvality svých služeb. K naplnění našeho záměru nám můžete být nápomocni i Vy, a to tím, že odpovíte na otázky uvedené v tomto dotazníku. Tento dotazník je anonymní a jeho výsledky budou požitý pro zvýšení kvality poskytovaných služeb a zároveň budou podkladem pro diplomovou práci týkající se analýzy spokojenosti uživatelů s LMS systémy na EkF VŠB-TUO. Prosíme Vás proto o chvíli Vašeho času a vyplnění tohoto dotazníku.

Děkujeme za Váš čas a spolupráci.

Za kolektiv IIV Hana Poštulková

1 Oddíl I - LMS MOODLE

1. Jaké komunikační prostředky využíváte pro svou práci?

	1.	2.	3.	4.	
Interní informační systém	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Vůbec nevyužívám.
E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Spíše nevyužívám.
Nástěnky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Spíše využívám.
Edison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Výhradně využívám.
LMS Moodle*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sociální sítě (Facebook, apod.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*Pokud jste odpověděli že LMS Moodle vůbec nevyužíváte, prosím, přejděte do druhého oddílu, který se týká služeb IIV. Prosím, napište z jakého důvodu Moodle nevyužíváte:

2. K jakému účelu využíváte LMS Moodle? (Můžete označit více odpovědí.)

- ☐ Výukový kurz jako podpora prezenční formy studia.
- ☐ Výukový plně eLearningový kurz pro distanční formu studia.

- ☐ Kurz pro řízení bakalářských a diplomových prací.
- ☐ Kurz pro studentské seminární práce.
- ☐ Veřejné webové stránky katedry.
- ☐ Veřejné webové stránky konference, semináře, akce, projektu.
- ☐ Interní webové stránky katedry.
- ☐ Interní webové stránky pro řízení konference, semináře, akce, projektu
- ☐ Pomocné kurzy pro práci v Moodle.
- ☐ Zkušební (cvičné) kurzy
- ☐ Kurz pro osobní účely.
- ☐ Kurz pro jiný účel, a to:

3. Jaké nástroje LMS Moodle znáte, popř. využíváte? Prosím, odpověď vyznačte křížkem v každé z dvojic sloupců.

	Znám	Neznám	Vyžívám	Nevyžívám	Chtěl(a) bych využívat	Nechtěl(a) bych využívat
Přidávání studijních materiálů						
Anketa						
Dotazník						
Flash video						
Fórum						
Poznámky						
Průzkum						
Přednáška						
Slovník						
Test						
Workshop						
Úkoly						

4. Co od Moodlu očekáváte?

1. Určitě ano	2. Spíše ano	3. Spíše ne	4. Určitě ne
Operativnost při sdělování aktuálních informací studentům.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usnadnění práce.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ulehčení při opravách testů.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vylepšení systému zadávání úkolů a jejich kontroly.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lepší komunikaci se studenty.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rychlou zpětnou vazbu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Další očekávání:			

5. Jak jste spokojen (a) s vlastnostmi LMS Moodle?

	1	2	3	4
Funkčnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Přístupnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibilita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Přehlednost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rychlost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Design	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpětná vazba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zabezpečení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efektivnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spolehlivost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Velmi spokojen (a)
2. Spíše spokojen (a)
3. Spíše nespokojen (a)
4. Velmi nespokojen (a)

6. Seřad'te vlastnosti podle nejdůležitější (z ot. č.5).

- | | |
|----|-----|
| 1. | 6. |
| 2. | 7. |
| 3. | 8. |
| 4. | 9. |
| 5. | 10. |

7. Jakým způsobem komunikujete s administrátory Moodlu?

	1.	2.	3.	4.	1. Výhradně využívám.	2. Spíše využívám.	3. Téměř nevyžívám.	4. Vůbec nevyžívám.
Telefonicky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
E-mailem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

8. IIV nově zřizuje možnost komunikace pomocí helpdesku, vítáte tuto možnost?

(Helpdesk je služba, ve které se zadavatel požadavku prostřednictvím vhodné aplikace spojí s týmem IIV, kteří mu pomohou s jeho problémem.)

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nedokážu odpovědět.

9. Jak jste spokojen (a) s poskytovanými službami týkající se Moodlu?

	1	2	3	4	5	1. Velmi spokojen (a)	2. Spíš spokojen (a)	3. Spíše nespokojen (a)	4. Velmi nespokojen (a)	5. Nedokážu posoudit
Kvalita služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Rozsah služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Flexibilita správců	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Odbornost správců	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Ochota správců	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

10. Prosím, seřad'te faktory podle důležitosti.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

2 Oddíl II - Institut inovace vzdělávání (IIV)

1. Využil (a) jste někdy služeb Institut inovace vzdělávání?

- ☐ Ano
- ☐ Ne (Prosím, přejděte na otázku č. 10.)

2. Které služby IIV znáte, popř. využíváte? Svou odpověď vyznačte prosím křížkem, jak v šedém, tak i bílém sloupci.

	Znám	Neznám	Využívám	Nevyužívám
Správa a administrace LMS Moodle, školení a poradenství v této oblasti.				
Další vzdělávání pedagogů v oblasti využití ICT ve vzdělávání; semináře VIRTUNIV.				
Konzultační činnost v oblasti implementace nových metod a forem do vzdělávání.				
Odborná školení v oblasti přípravy a realizace projektů.				
Odborné posudky z oblasti metodologie distančního a online vzdělávání přes web.				
Pořádání odborných konferencí, workshopů, seminářů, školení.				
Školení interních doktorandů v oblasti jejich pedagogických znalostí a dovedností				

3. Je nějaká služba, kterou byste v nabídce uvítal (a)?

- ☐ Ne
- ☐ Ano

Pokud jste odpověděl (a) ano, prosím uveďte jakou:

4. Zúčastnil (a) jste se certifikovaného školení Elektronická podpora vzdělávání (EPV)?

- ☐ Zúčastnil (a) jsem se školení EPV I.
- ☐ Zúčastnil (a) jsem se školení EPV II.
- ☐ Zúčastnil (a) jsem se školení EPV I i II.
- ☐ Nezúčastnil (a) jsem se ani jednoho školení. (Prosím, přejděte na otázku č. 6)

5. Je nějaké téma, které Vám v tomto školení chybělo a o kterém byste se chtěl (a) dozvědět více?

☐ Ne

☐ Ano

Pokud jste odpověděli ano, prosím uveďte jaké téma:

6. Jak jste spokojen (a) s tímto školením?

	1	2	3	4	
Rozsah informací	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Velmi spokojen (a)
Srozumitelnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Spíše spokojen (a)
Uplatnitelnost v praxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Spíše nespokojen (a)
Praktické ukázky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Velmi nespokojen (a)
Vystupování lektorů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

7. Využíváte kromě služeb týkajících se Moodlu i jiné služby IIV?

☐ Využívám pouze služby týkající se LMS Moodle. (Prosím, přejděte na otázku č. 10.)

☐ Využívám, jak služby týkající se LMS Moodle, tak i další služby IIV.

8. Jak jste spokojen (a) s ostatními službami IIV?

	1	2	3	4	
Rozsah služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Velmi spokojen (a)
Kvalita služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Spíše spokojen (a)
Ochota pracovníků IIV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Spíše nespokojen (a)
Operativnost pracovníků	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Velmi nespokojen (a)
Informovanost o službách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

9. Seřad'te prosím tyto faktory podle důležitosti. (Rozsah služeb, kvalita, ochota pracovníků, operativnost pracovníků, informovanost).

- | | |
|----|----|
| 1. | 4. |
| 2. | 5. |
| 3. | |

10. Jste garantem předmětu?

☐ Ano

☐ Ne

11. Vaše pohlaví?

☐ Muž

☐ Žena

12. Z které jste katedry?

.....

Děkuji za pomoc
Bc. Hana Poštulková

Dotazník

Vážené studentky, vážení studenti,

vedení katedry 167 – Institutu inovace vzdělávání má trvalý zájem na zlepšování kvality svých služeb. K naplnění našeho záměru nám můžete být nápomocni i Vy, a to tím, že odpovíte na otázky uvedené v tomto dotazníku. Tento dotazník je anonymní a jeho výsledky budou požitý pro zvýšení kvality poskytovaných služeb a zároveň budou podkladem pro diplomovou práci týkající se analýzy spokojenosti uživatelů s LMS systémy na EkF VŠB-TUO. Prosíme Vás proto o chvíli Vašeho času a vyplnění tohoto dotazníku.

Děkujeme za Váš čas a spolupráci.

Za kolektiv IIV Hana Poštulková

LMS MOODLE

1. Jaké komunikační prostředky využíváte ke studiu?

	1.	2.	3.	4.	
Interní informační systém	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Vůbec nevyužívám.
E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Spíše nevyužívám.
Nástěnky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Spíše využívám.
Edison	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Výhradně využívám.
LMS Moodle*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sociální síť (Facebook, apod.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*Pokud jste odpověděli že LMS Moodle vůbec nevyužíváte, prosím, přejděte k otázce č. 12. Prosím, napište z jakého důvodu Moodle nevyužíváte:

2. Jaké kurzy v LMS Moodle využíváte? (Můžete označit více odpovědí.)

- ☐ Výukový kurz jako podpora prezenční formy studia.
- ☐ Výukový plně eLearningový kurz pro distanční formu studia.
- ☐ Kurz pro řízení bakalářských a diplomových prací.

☐ Kurz pro studentské seminární práce.

☐ Veřejné webové stránky katedry.

3. Myslíte si, že by studenti měli mít vlastní kurzy v LMS Moodle?

☐ Určitě ne (Prosím, přejděte na otázku č. 8)

☐ Spíše ne (Prosím, přejděte na otázku č.8)

☐ Spíše ano

☐ Určitě ano

4. Uvítal (a) byste možnost založení svého vlastního kurzu?

☐ Určitě ne (Prosím, přejděte na otázku č. 8)

☐ Spíše ne (Prosím, přejděte na otázku č. 8)

☐ Spíše ano

☐ Určitě ano

5. O jaký typ kurzu byste měl(a) zájem?

1. Určitě ano 2. Spíše ano 3. Spíše ne 4. Určitě ne

Kurz určený pro práci na bakalářské (diplomové) práci

1.	2.	3.	4.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kurz pro studijní skupinu.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kurz pro práci na seminárních pracích, resp. týmových úkolech.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Osobní kurz –

určený výhradně pro Vaši osobu k ukládání studijních materiálů.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Jiný kurz:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

6. Měl (a) byste zájem o proškolení práce v systému LMS moodle?

- ☐ Určitě ne (Prosím, přejděte na otázku č. 8)
- ☐ Spíše ne (Prosím, přejděte na otázku č. 8)
- ☐ Spíše ano
- ☐ Určitě ano

7. Co byste se v takovém školení chtěl (a) hlavně dozvědět? (Můžete označit více odpovědí, ale max. 3.)

- ☐ Základní informace o systému LMS Moodle (představení Moodle).
- ☐ Základní informace o nastavení kurzu.
- ☐ Základní informace o vkládání souborů.
- ☐ Základní informace o komunikaci v Moodle.
- ☐ Základní informace o nástrojích Moodle.
- ☐ Základní informace o grafické úpravě kurzů (vkládání popisků, apod.)
- ☐ Základní informace o založení fóra pro účastníky kurzu.
- ☐ Základní informace o používání kalendáře v Moodle.
- ☐ Další informace:

8. S jakými nástroji LMS Moodle jste se již jako student (ka) setkal (a)? Svou odpověď prosím vyznačte křížkem v každé z dvojic sloupců.

	Znám	Neznám	Využívám	Nevyužívám	Chtěl(a) bych využívat	Nechtěl(a) bych využívat
Přidávání studijních materiálů						
Anketa						
Dotazník						
Flash video						
Fórum						
Poznámky						
Průzkum						
Přednáška						
Slovník						
Test						
Workshop						
Úkoly						

9. Co od Moodlu očekáváte? 1. Určitě ano 2. Spíše ano 3. Spíše ne 4. Určitě ne

1. 2. 3. 4.

Operativnost při řešení problémů s pedagogem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lepší přístup ke studijním materiálům.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Možnost komunikace s ostatními studenty daného předmětu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snadnější odevzdávání úkolů.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lepší a rychlejší komunikaci s pedagogy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rychlou zpětnou vazbu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Další očekávání:				

10. Jak jste spokojen (a) s vlastnostmi LMS Moodle?

	1	2	3	4	
Funkčnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Velmi spokojen (a)
Přístupnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Spíše spokojen (a)
Flexibilita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Spíše nespokojen (a)
Přehlednost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Velmi nespokojen (a)
Rychlost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Design	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Zpětná vazba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Zabezpečení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Efektivnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Spolehlivost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11. Seřad'te vlastnosti podle nejdůležitější (z ot. č. 10)

1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

12. Vaše pohlaví?

☐ Muž

☐ Žena

13. Z kterého jste ročníku?

- ☐ První ročník
☐ Druhý ročník
☐ Třetí ročník

14. Studijní program?

- ☐ Bakalářský
☐ Magisterský
☐ Navazující
☐ Doktorský

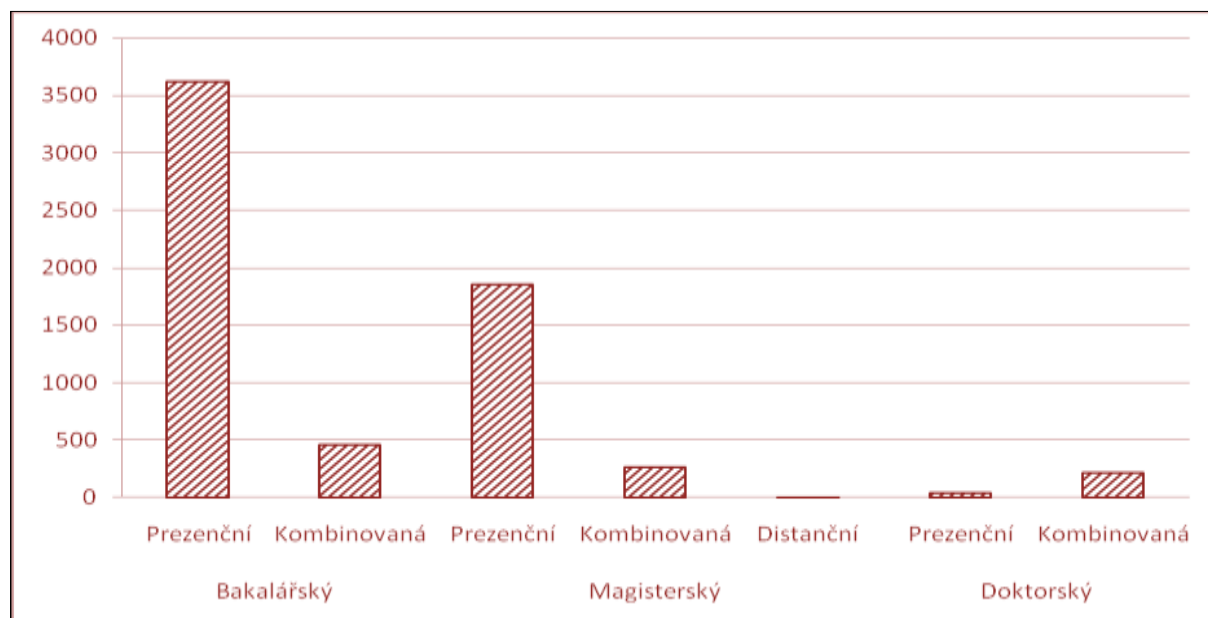
15. Jaký jste obor?

16. Forma studia?

- ☐ Prezenční
☐ Distanční
☐ Kombinovaná

Děkuji za pomoc
Bc. Hana Poštulková

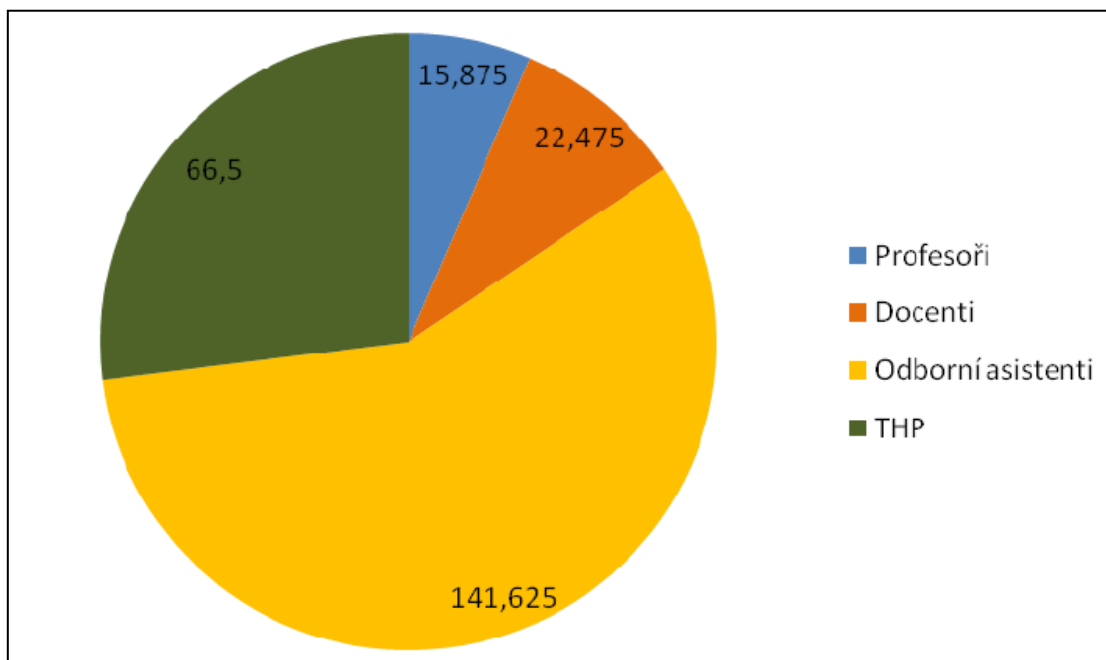
Příloha č. 5 - Struktura počtu studentů EkF dle forem a stupňů



9

⁹ ZDROJ: DLUHOŠOVÁ, D. *Zhodnocení roku 2010 a výhled na rok 2011*, Ostrava, VŠB-TU Ostrava, 2011

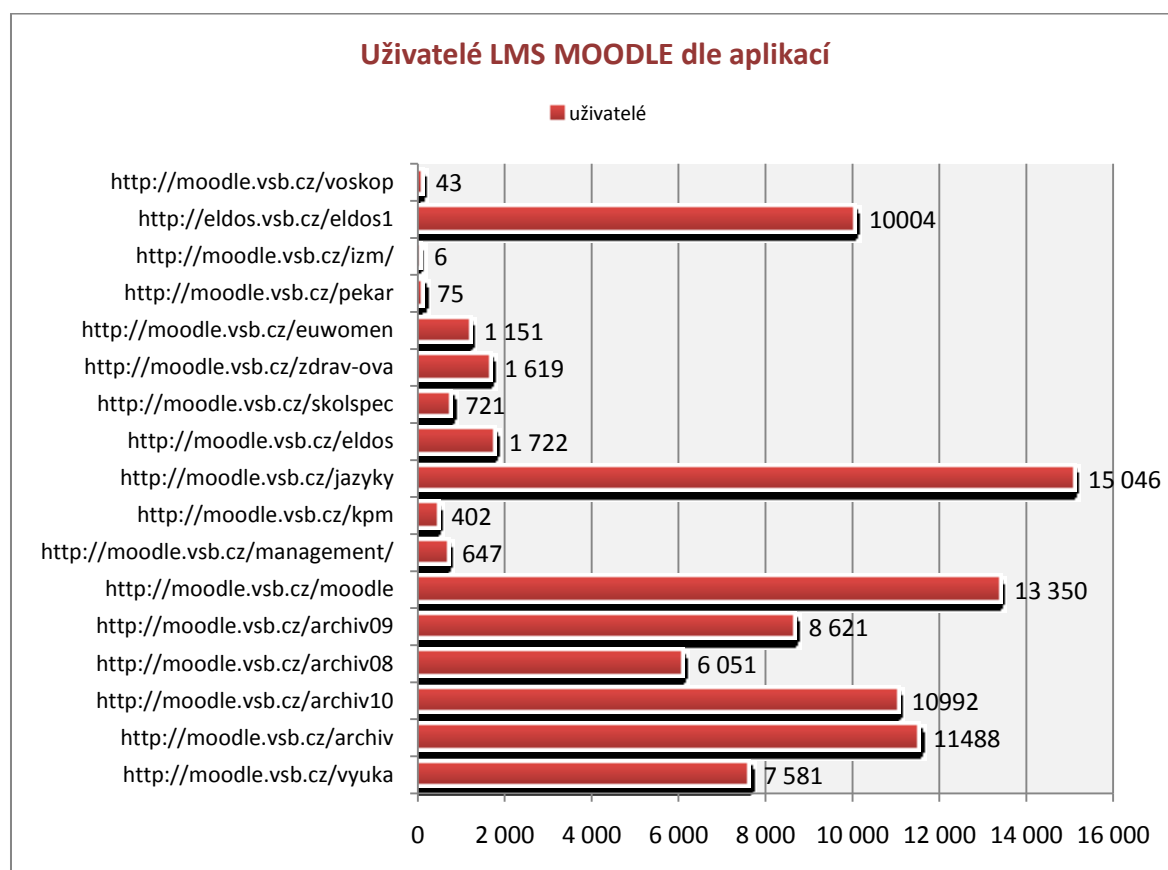
Příloha č. 6 - Přepočtený stav a struktura pracovníků EkF VŠB-TUO



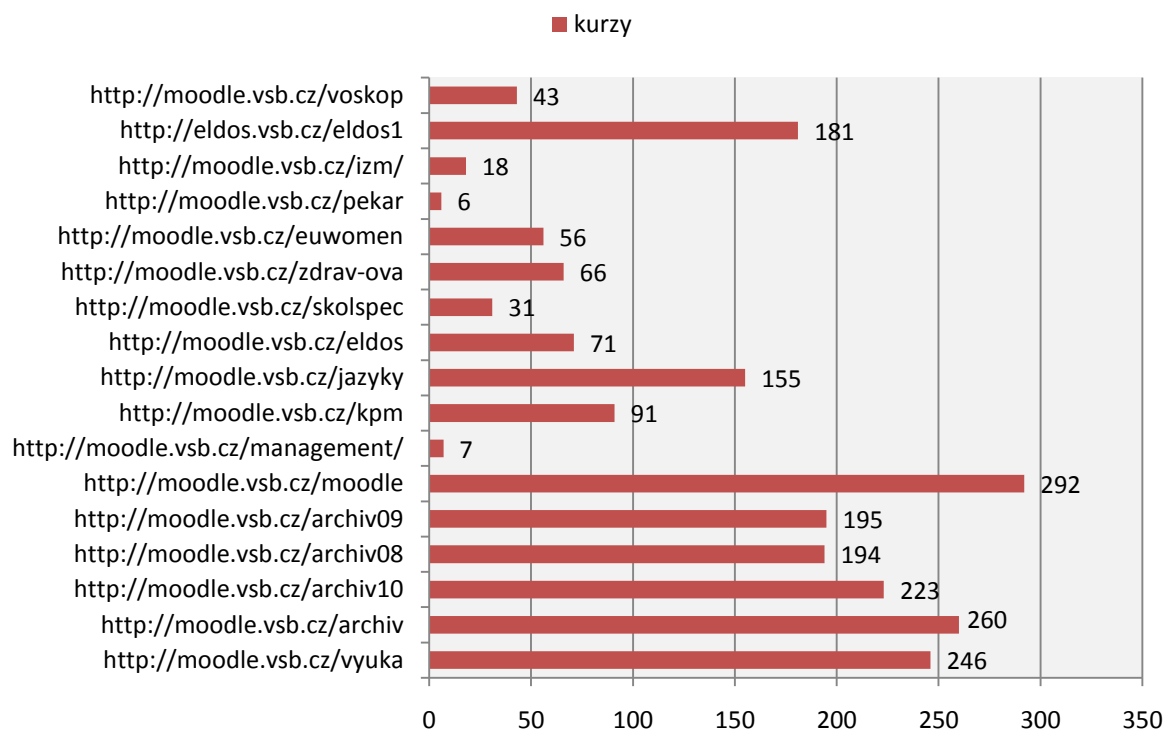
„K 31. 12. 2009 fakulta zaměstnávala celkem 203 akademických pracovníků a 67 THP pracovníků.“¹⁰

¹⁰ ZDROJ: Výroční zpráva Ekonomické fakulty za rok 2009 [online]. 2010 [Cit. 09. 09. 2010]. Dostupná z WWW: http://www.ekf.vsb.cz/miranda2/export/sites-root/ekf/cs/okruhy/o-fakulte/rozvoj/vyrocnizpravy/VZ_EkF_2009.pdf

Příloha č. 7 - Struktura uživatelů a kurzů dle jednotlivých aplikací



Struktura kurzů dle jednotlivých aplikací



Aplikace	Uživatelé	Kurzy
http://moodle.vsb.cz/vyuka	7 581	246
http://moodle.vsb.cz/archiv	11488	260
http://moodle.vsb.cz/archiv10	10992	223
http://moodle.vsb.cz/archiv08	6 051	194
http://moodle.vsb.cz/archiv09	8 621	195
http://moodle.vsb.cz/moodle	13 350	292
http://moodle.vsb.cz/management/	647	7
http://moodle.vsb.cz/kpm	402	91
http://moodle.vsb.cz/jazyky	15 046	155
http://moodle.vsb.cz/eldos	1 722	71
http://moodle.vsb.cz/skolspec	721	31
http://moodle.vsb.cz/zdrav-ova	1 619	66
http://moodle.vsb.cz/euwomen	1 151	56
http://moodle.vsb.cz/pekar	75	6
http://moodle.vsb.cz/izm/	6	18
http://eldos.vsb.cz/eldos1	10004	181
http://moodle.vsb.cz/voskop	43	43
CELKEM	89 519	2 135

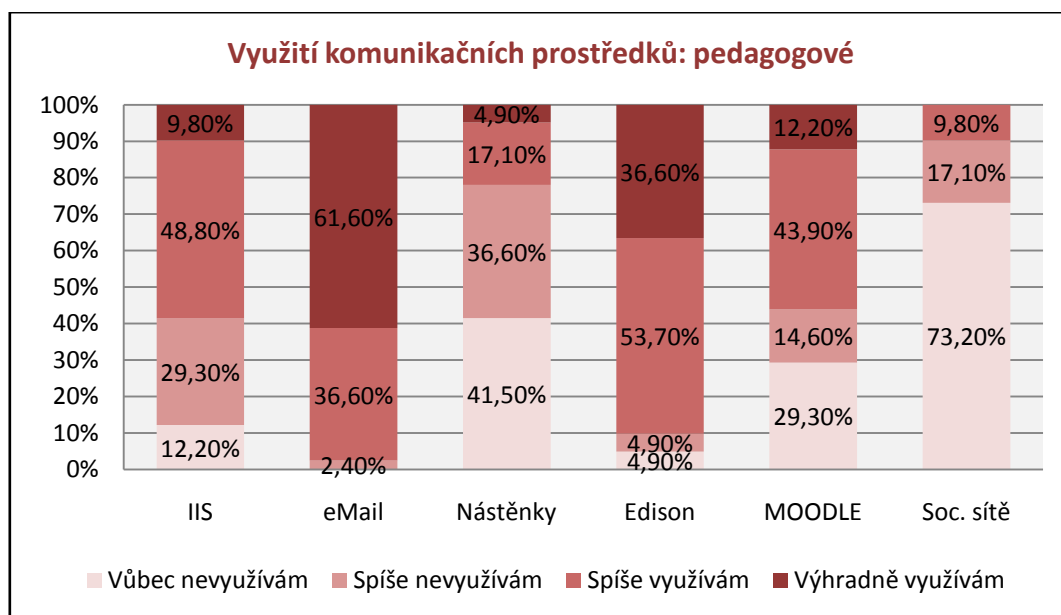
Uvedená data jsou platná k 16. 2. 2011.

Příloha č. 8 - Základní výsledky výzkumu

Dotazník pro pedagogy

OT. 1: Jaké komunikační prostředky využíváte pro svou práci?

Využití komunikačních prostředků												
	IIS		eMail		Nástěnky		Edison		MOODLE		Soc. sítě	
Vůbec nevyužívám	12,2 %	5	0,0 %	0	41,5 %	17	4,9 %	2	29,3 %	12	73,2 %	30
Spíše nevyužívám	29,3 %	12	2,4 %	1	36,6 %	15	4,9 %	2	14,6 %	6	17,1 %	7
Spíše využívám	48,8 %	20	36,6 %	15	17,1 %	7	53,7 %	22	43,9 %	18	9,8 %	4
Výhradně využívám	9,8 %	4	61,6 %	25	4,9 %	2	36,6 %	15	12,2 %	5	0,0 %	0
Total	100,0 %	41	100,0 %	41	100,0 %	41	100,0 %	41	100,0 %	41	100,0 %	41



Na to, proč nevyužívají MOODLE, odpovědělo 7 pedagogů. Uvedli tyto důvody: k výuce předmětu nepotřebuji sdílet materiály ani zadávat úkoly, využívám IIS (4x), kurz není určen pro MOODLE, považuji ho za systém, který v našich podmínkách podporuje lenost a nezodpovědnost studentů.

OT. 2: K jakému účelu využíváte LMS MOODLE?

		Výukový kurz jako podpora prezenční formy studia	Výukový plně eLearningový kurz pro distanční formu studia	Kurz pro řízení bakalářských a diplomových prací	Kurz pro studentské seminární práce	Veřejné webové stránky katedry	Veřejné webové stránky konference, semináře, akce, projektu
N	Valid	24	11	8	5	3	0
	Missing	17	30	33	36	38	41

		Interní webové stránky katedry	Interní webové stránky pro řízení konference, semináře, akce, projektu	Pomocné kurzy pro práci v MOODLE	Zkušební (cvičné) kurzy	Kurz pro osobní účely	Kurz pro jiný účel
N	Valid	3	0	3	1	2	6
	Missing	38	41	38	40	39	35

Kurz pro jiný účel

6 odpovědí

- 1x Univerzita třetího věku
- 1x kurz pro kombinované studium
- 4x kurz pro testování studentů

OT. 3: Jaké nástroje LMS znáte, využíváte, popř. chtěly byste využívat?

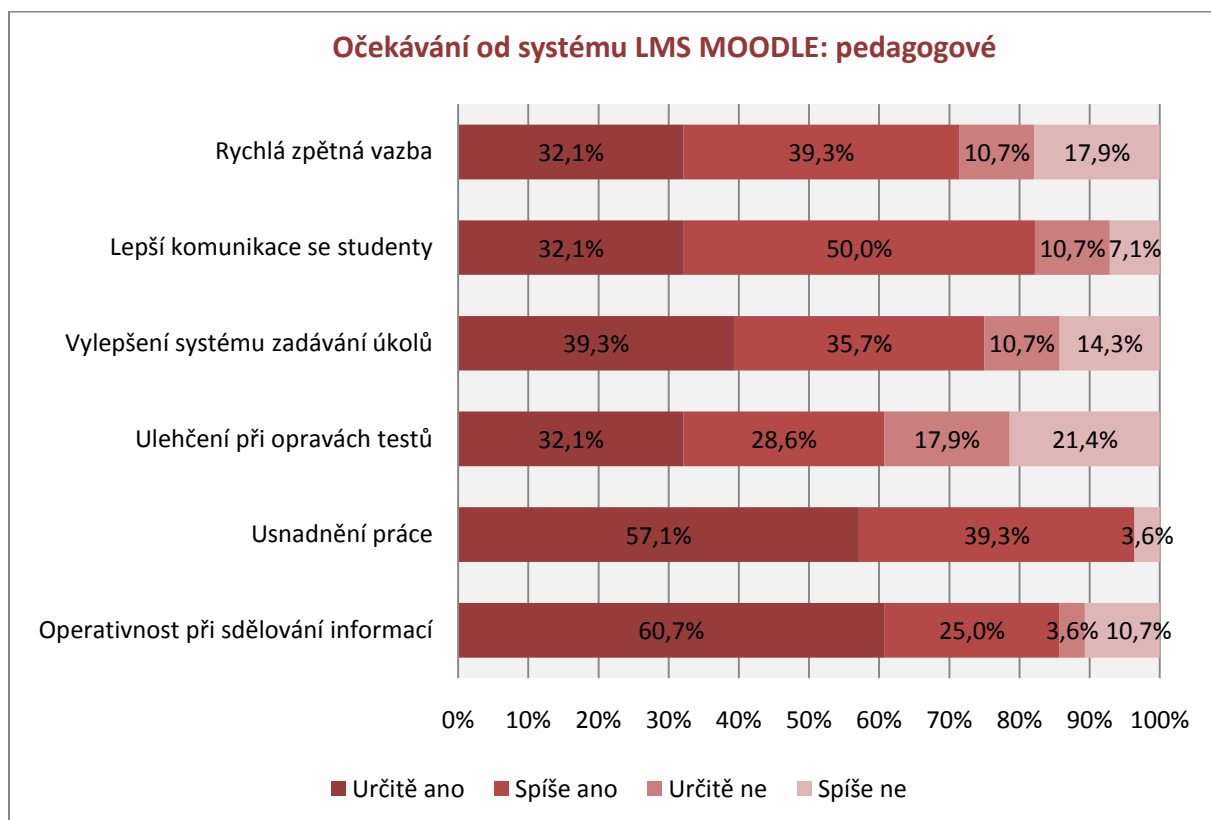
	Znám	Neznám	Využívám	Nevyužívám	Chtěl(a) bych využívat	Nechtěl(a) bych využívat	Missing
Přidávání studijních materiálů	96,4 %	3,6 %	89,3 %	10,7 %	92,9 %	7,1 %	31,7 %
Anketa	35,7 %	64,3 %	10,7 %	89,3 %	32,1 %	67,9 %	31,7 %
Dotazník	46,4 %	53,6 %	10,7 %	89,3 %	42,9 %	57,1 %	31,7 %
Flash video	17,9 %	82,1 %	3,6 %	96,4 %	21,4 %	78,6 %	31,7 %
Fórum	64,3 %	35,7 %	28,6 %	71,4 %	35,7 %	64,3 %	31,7 %
Poznámky	53,6 %	46,4 %	28,6 %	71,4 %	57,1 %	42,9 %	31,7 %
Průzkum	28,6 %	71,4 %	3,6 %	96,4 %	28,6 %	71,4 %	31,7 %
Přednáška	60,7 %	39,3 %	39,3 %	60,7 %	50,0 %	50,0 %	31,7 %
Slovník	39,3 %	60,7 %	21,4 %	78,6 %	35,7 %	64,3 %	31,7 %
Test	78,6 %	21,4 %	46,4 %	53,6 %	53,6 %	46,4 %	31,7 %
Workshop	35,7 %	64,3 %	10,7 %	89,3 %	25,0 %	75,0 %	31,7 %
Úkoly	82,1 %	17,9 %	53,6 %	46,4 %	60,7 %	39,3 %	31,7 %

	Znám	Neznám	Využívám	Nevyužívám	Chtěl(a) bych využívat	Nechtěl(a) bych využívat	Missing	Total
Přidávání studijních materiálů	27	1	25	3	26	2	13	28
Anketa	10	18	3	25	9	19	13	28
Dotazník	13	15	3	25	12	16	13	28
Flash video	5	23	1	27	6	22	13	28
Fórum	18	10	8	20	10	18	13	28
Poznámky	15	13	8	20	16	12	13	28
Průzkum	8	20	1	27	8	20	13	28
Přednáška	17	11	11	17	14	14	13	28
Slovník	11	17	6	22	10	18	13	28
Test	22	6	13	15	15	13	13	28
Workshop	10	18	3	25	7	21	13	28
Úkoly	23	5	15	13	17	11	13	28

OT. 4: Co od MOODLU očekáváte?

Očekávání od LMS MOODLE- pedagogové												
	Operativnost při sdělování informací		Usnadnění práce		Ulehčení při opravách testů		Vylepšení systému zadávání úkolů		Lepší komunikace se studenty		Rychlá zpětná vazba	
Určitě ano	60,7 %	17	57,1 %	16	32,1 %	9	39,3 %	11	32,1 %	9	32,1 %	9
Spíše ano	25,0 %	7	39,3 %	11	28,6 %	8	35,7 %	10	50,0 %	14	39,3 %	11
Určitě ne	3,6 %	1	0,0 %	0	17,9 %	5	10,7 %	3	10,7 %	3	10,7 %	3
Spíše ne	10,7 %	3	3,6 %	1	21,4 %	6	14,3 %	4	7,1 %	2	17,9 %	5
Total	100,0 %	28	100,0 %	28	100,0 %	28	100,0 %	28	100,0 %	28	100,0 %	28
System	31,7 %	13	33,3 %	13	33,3 %	13	33,3 %	13	33,3 %	13	33,3 %	13

..



OT. 5: Jak jste spokojen (a) s vlastnostmi LMS MOODLE?

Spokojenost s vlastnostmi LMS MOODLE						
		Funkčnost	Přístupnost	Flexibilita	Rychlost	Design
Valid	Velmi spokojen(a)	7,1 %	35,7 %	14,3 %	3,6 %	10,7 %
	Spíše spokojen(a)	82,1 %	57,1 %	64,3 %	71,4 %	42,9 %
	Spíše nespokojen(a)	10,7 %	7,1 %	21,4 %	21,4 %	39,3 %
	Velmi nespokojen(a)	0,0 %	0,0 %	0,0 %	3,6 %	7,1 %
Missing	System	31,7 %	31,7 %	31,7 %	31,7 %	31,7 %

Spokojenost s vlastnostmi LMS MOODLE						
		Zpětná vazba	Zabezpečení	Efektivnost	Spolehlivost	Přehlednost
Valid	Velmi spokojen(a)	10,7 %	10,7 %	14,3 %	14,3 %	10,7 %
	Spíše spokojen(a)	64,3 %	78,6 %	64,3 %	75,0 %	35,7 %
	Spíše nespokojen(a)	21,4 %	10,7 %	21,4 %	10,7 %	42,9 %
	Velmi nespokojen(a)	3,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	10,7 %
Missing	System	31,7 %	31,7 %	31,7 %	31,7 %	31,7 %

Spokojenost s vlastnostmi LMS MOODLE						
		Funkčnost	Přístupnost	Flexibilita	Rychlost	Design
Valid	Velmi spokojen(a)	2	10	4	1	3
	Spíše spokojen(a)	23	16	18	20	12
	Spíše nespokojen(a)	3	2	6	6	11
	Velmi nespokojen(a)	0	0	0	1	2
	Total	28	28	28	28	28
Missing	System	13	13	13	13	13

Spokojenost s vlastnostmi LMS MOODLE						
		Zpětná vazba	Zabezpečení	Efektivnost	Spolehlivost	Přehlednost
Valid	Velmi spokojen(a)	3	3	4	4	3
	Spíše spokojen(a)	18	22	18	21	10
	Spíše nespokojen(a)	6	3	6	3	12
	Velmi nespokojen(a)	1	0	0	0	3
	Total	28	28	28	28	28
Missing	System	13	13	13	13	13

OT. 6: Důležitost jednotlivých vlastností

Důležitost vlastností LMS MOODLE					
	1	2	3	4	5
Důležitost funkčnosti	53,6 %	25,0 %	3,6 %	14,3 %	0,0 %
Důležitost přístupnosti	3,6 %	14,3 %	7,1 %	14,3 %	21,4 %
Důležitost flexibility	7,1 %	3,6 %	21,4 %	7,1 %	17,9 %
Důležitost přehlednosti	3,6 %	17,9 %	28,6 %	10,7 %	14,3 %
Důležitost rychlosti	0,0 %	3,6 %	3,6 %	17,9 %	14,3 %
Důležitost designu	0,0 %	3,6 %	3,6 %	3,6 %	0,0 %
Důležitost zpětné vazby	3,6 %	0,0 %	7,1 %	3,6 %	3,6 %
Důležitost zabezpečení	0,0 %	0,0 %	3,6 %	10,7 %	3,6 %
Důležitost efektivnosti	14,3 %	14,3 %	7,1 %	7,1 %	10,7 %
Důležitost spolehlivosti	14,3 %	21,4 %	14,3 %	10,7 %	14,3 %

Důležitost vlastností LMS MOODLE							
	6	7	8	9	10	Total	Missing
Důležitost funkčnosti	0,0 %	0,0 %	0,0 %	3,6 %	0,0 %	100,0 %	31,7 %
Důležitost přístupnosti	7,1 %	17,9 %	7,1 %	3,6 %	3,6 %	100,0 %	31,7 %
Důležitost flexibility	10,7 %	7,1 %	7,1 %	14,3 %	3,6 %	100,0 %	31,7 %
Důležitost přehlednosti	7,1 %	7,1 %	0,0 %	10,7 %	0,0 %	100,0 %	31,7 %
Důležitost rychlosti	21,4 %	7,1 %	17,9 %	7,1 %	7,1 %	100,0 %	31,7 %
Důležitost designu	0,0 %	3,6 %	14,3 %	14,3 %	57,1 %	100,0 %	31,7 %
Důležitost zpětné vazby	10,7 %	28,6 %	25,0 %	10,7 %	7,1 %	100,0 %	31,7 %
Důležitost zabezpečení	10,7 %	21,4 %	21,4 %	21,4 %	7,1 %	100,0 %	31,7 %
Důležitost efektivnosti	14,3 %	3,6 %	7,1 %	10,7 %	10,7 %	100,0 %	31,7 %
Důležitost spolehlivosti	14,3 %	3,6 %	0,0 %	3,6 %	3,6 %	100,0 %	31,7 %

1 – nejvíce důležité

10 – nejméně důležité

Důležitost vlastností LMS MOODLE					
	1	2	3	4	5
Důležitost funkčnosti	15	7	1	4	0
Důležitost přístupnosti	1	4	2	4	6
Důležitost flexibility	2	1	6	2	5
Důležitost přehlednosti	1	5	8	3	4
Důležitost rychlosti	0	1	1	5	4
Důležitost designu	0	1	1	1	0
Důležitost zpětné vazby	1	0	2	1	1
Důležitost zabezpečení	0	0	1	3	1
Důležitost efektivnosti	4	4	2	2	3
Důležitost spolehlivosti	4	6	4	3	4

Důležitost vlastností LMS MOODLE							
	6	7	8	9	10	Total	Missing
Důležitost funkčnosti	0	0	0	1	0	41	13
Důležitost přístupnosti	2	5	2	1	1	41	13
Důležitost flexibility	3	2	2	4	1	41	13
Důležitost přehlednosti	2	2	0	3	0	41	13
Důležitost rychlosti	6	2	5	2	2	41	13
Důležitost designu	0	1	4	4	16	41	13
Důležitost zpětné vazby	3	8	7	3	2	41	13
Důležitost zabezpečení	3	6	6	6	2	41	13
Důležitost efektivnosti	4	1	2	3	3	41	13
Důležitost spolehlivosti	4	1	0	1	1	41	13

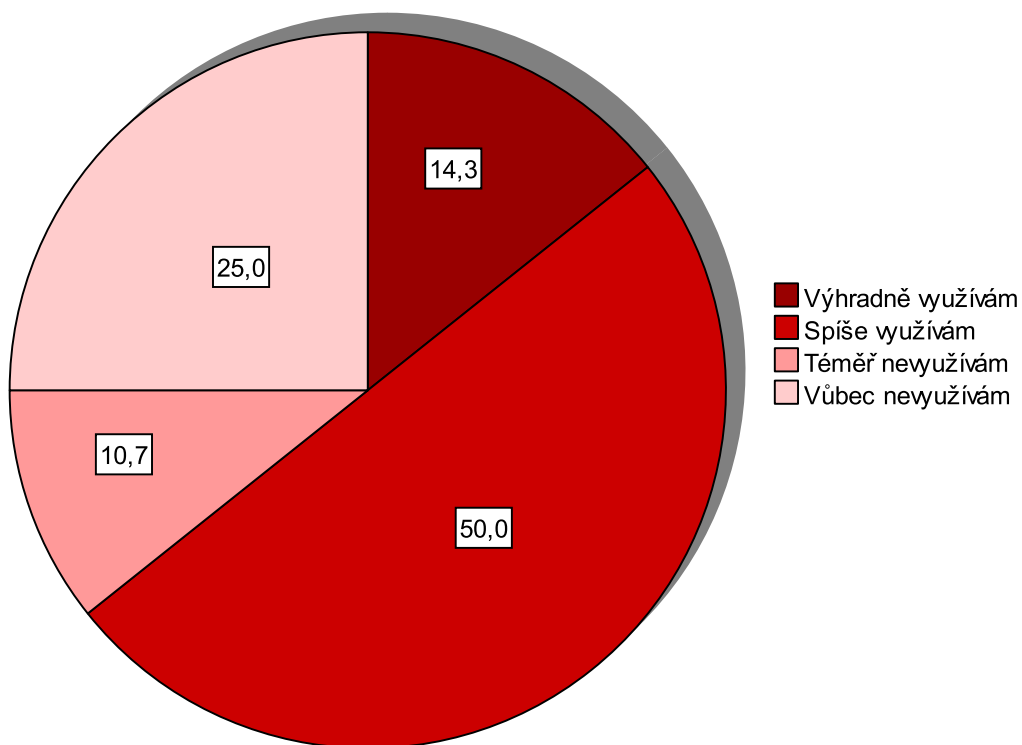
1 – nejvíce důležité

10 – nejméně důležité

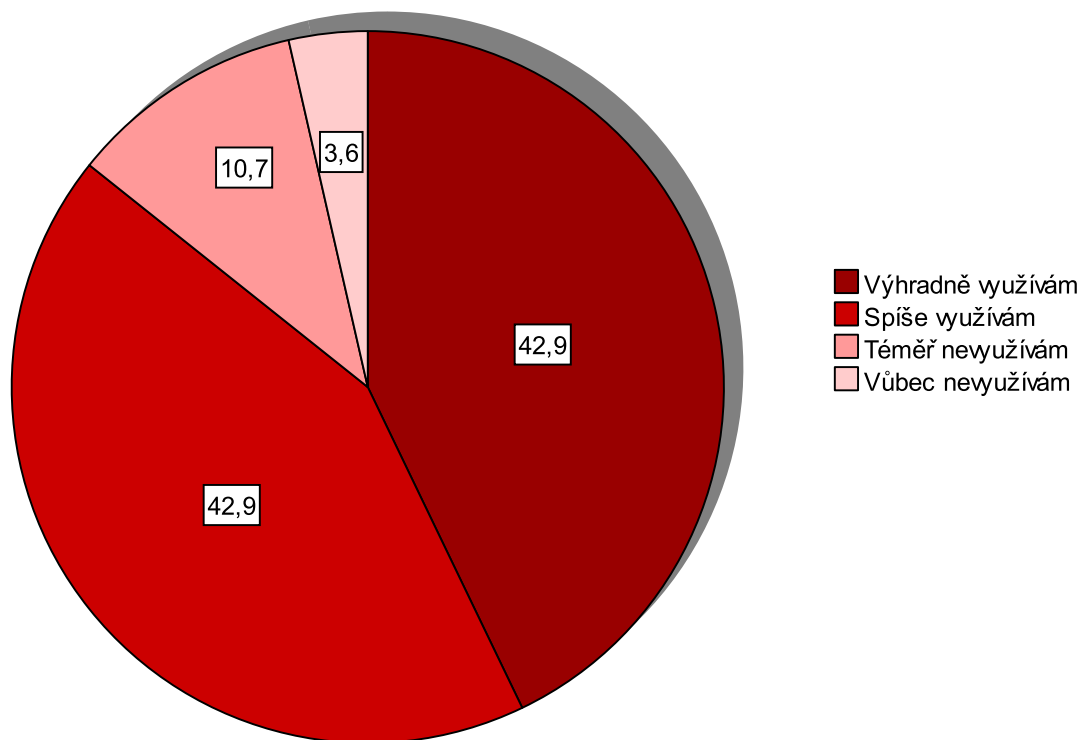
OT. 7: Jakým způsobem komunikujete s administrátory LMS MOODLE?

Komunikace s administrátory LMS MOODLE					
		Telefon Frequency	Telefon Valid Percent	Email Frequency	Email Valid Percent
Valid	Výhradně využívám	4	14,3 %	12	42,9 %
	Spiše využívám	14	50,0 %	12	42,9 %
	Téměř nevyužívám	3	10,7 %	3	10,7 %
	Vůbec nevyužívám	7	25,0 %	1	3,6 %
	Total	28	100,0 %	28	100,0 %
Missing	System	13	31,7 %	13	31,7 %

Komunikace prostřednictvím telefonu



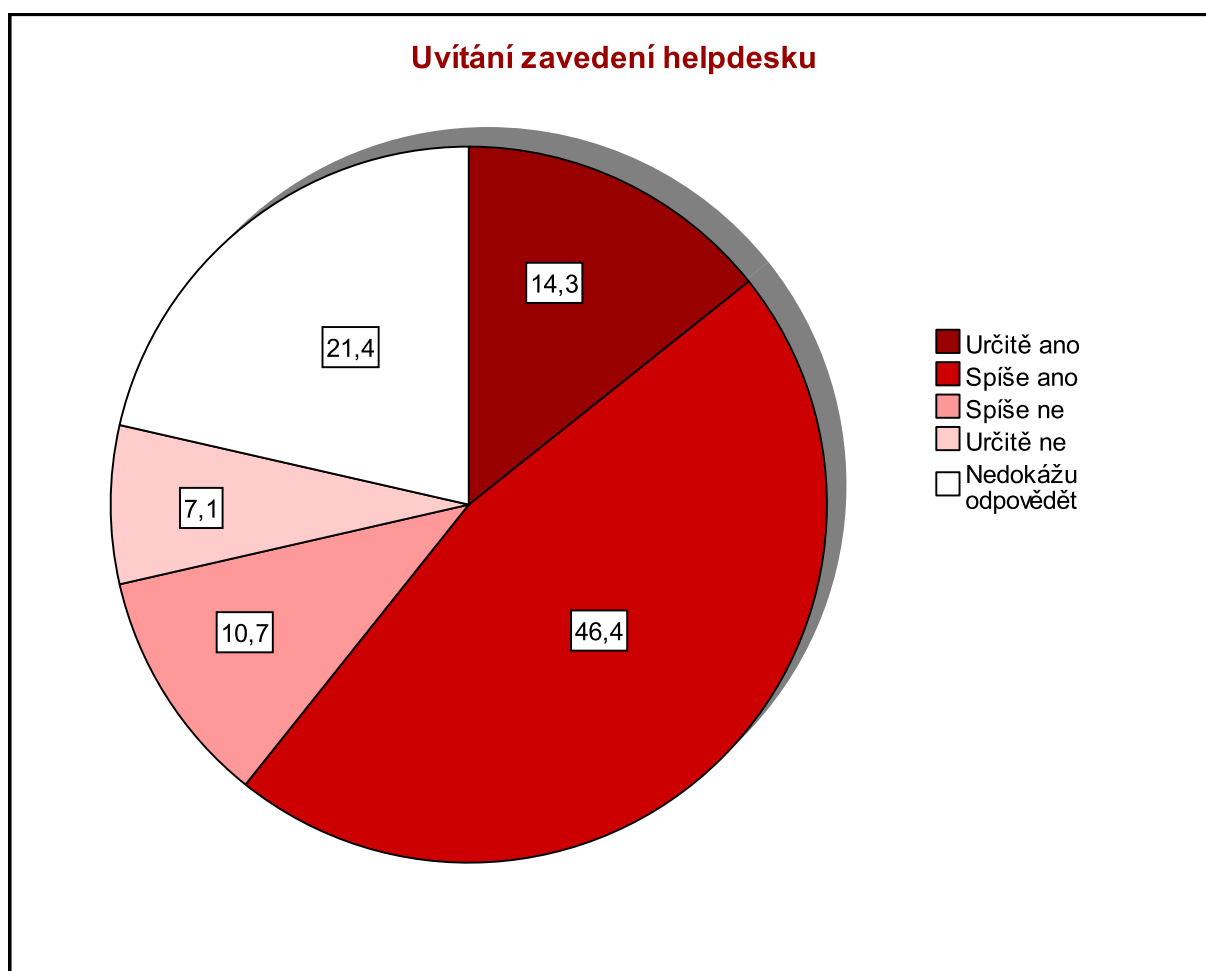
Komunikace prostřednictvím emailu



Statistika			
		Komunikace prostřednictvím telefonu	Komunikace prostřednictvím emailu
N	Valid	28	28
	Missing	13	13
Mean		2,46	1,75
Std. Error of Mean		,196	,151
Median		2,00	2,00
Mode		2	1 ^a
Std. Deviation		1,036	,799
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown			

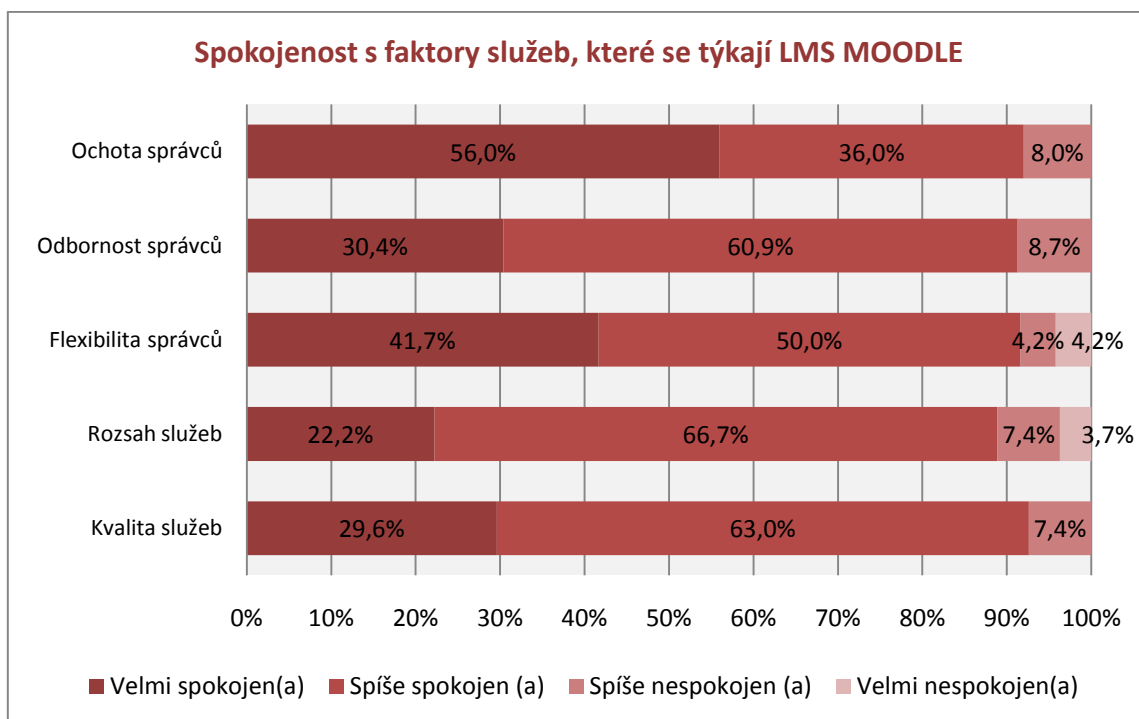
OT. 8: IIV nově zřizuje možnost komunikace prostřednictvím helpdesku, vítáte tuto možnost?

Uvítání zavedení helpdesku					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Určitě ano	4	9,8 %	14,3 %	14,3 %
	Spiše ano	13	31,7 %	46,4 %	60,7 %
	Spiše ne	3	7,3 %	10,7 %	71,4 %
	Určitě ne	2	4,9 %	7,1 %	78,6 %
	Nedokážu odpovědět	6	14,6 %	21,4 %	100,0 %
	Total	28	68,3 %	100,0 %	
Missing	System	13	31,7 %		



OT. 9: Jak jste spokojen (a) s poskytovanými službami, které se týkají MOODLU?

Spokojenost s poskytovanými službami týkajícími se LMS MOODLE											
		Kvalita služeb		Rozsah služeb		Flexibilita správců		Odbornost správců		Ochota správců	
Valid	Velmi spokojen (a)	29,6 %	8	22,2 %	6	41,7 %	10	30,4 %	7	56,0 %	14
	Spíše spokojen (a)	63,0 %	17	66,7 %	18	50,0 %	12	60,9 %	14	36,0 %	9
	Spíše nespokojen (a)	7,4 %	2	7,4 %	2	4,2 %	1	8,7 %	2	8,0 %	2
	Velmi nespokojen (a)	0,0 %	0	3,7 %	1	4,2 %	1	0,0 %	0	0,0 %	0
	Total	100,0 %	27	100,0 %	27	100,0 %	24	100,0 %	23	100,0 %	25
Missing	Nedokáží posoudit	2,4 %	1	2,4 %	1	9,8 %	4	12,2 %	5	7,3 %	3
	System	31,7 %	13	31,7 %	13	31,7 %	13	31,7 %	13	31,7 %	13
	Total	34,1 %	14	34,1 %	14	41,5 %	17	43,9 %	18	39,0 %	16



OT. 10: Prosím, seřad'te faktory dle důležitosti.

Důležitost jednotlivých faktorů						
		Důležitost kvality služeb	Důležitost rozsahu služeb	Důležitost flexibility správců	Důležitost odbornosti správců	Důležitost ochoty správců
	Missing	31,7 %	31,7 %	31,7 %	31,7 %	31,7 %
1		28,6 %	7,1 %	10,7 %	21,4 %	28,6 %
2		32,1 %	21,4 %	25,0 %	14,3 %	10,7 %
3		14,3 %	25,0 %	17,9 %	28,6 %	14,3 %
4		14,3 %	21,4 %	25,0 %	21,4 %	17,9 %
5		10,7 %	25,0 %	21,4 %	14,3 %	28,6 %

1 – nejvíce důležité

5 – nejméně důležité

Důležitost jednotlivých faktorů						
		Důležitost kvality služeb	Důležitost rozsahu služeb	Důležitost flexibility správců	Důležitost odbornosti správců	Důležitost ochoty správců
N	Valid	28	28	28	28	28
	Missing	13	13	13	13	13
	Total	41	41	41	41	41
1		8	2	3	6	8
2		9	6	7	4	3
3		4	7	5	8	4
4		4	6	7	6	5
5		3	7	6	4	8

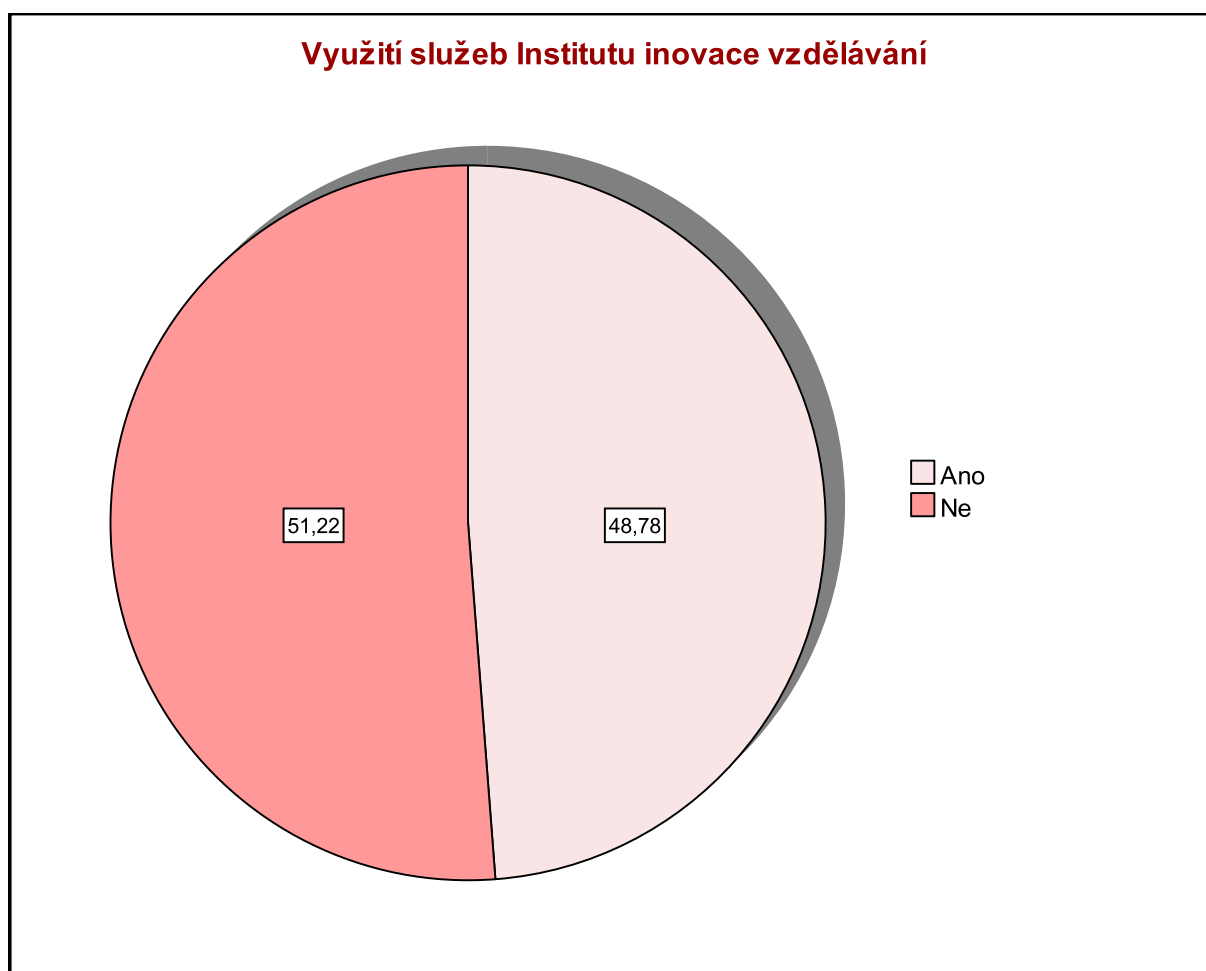
1 – nejvíce důležité

5 – nejméně důležité

Část IIV

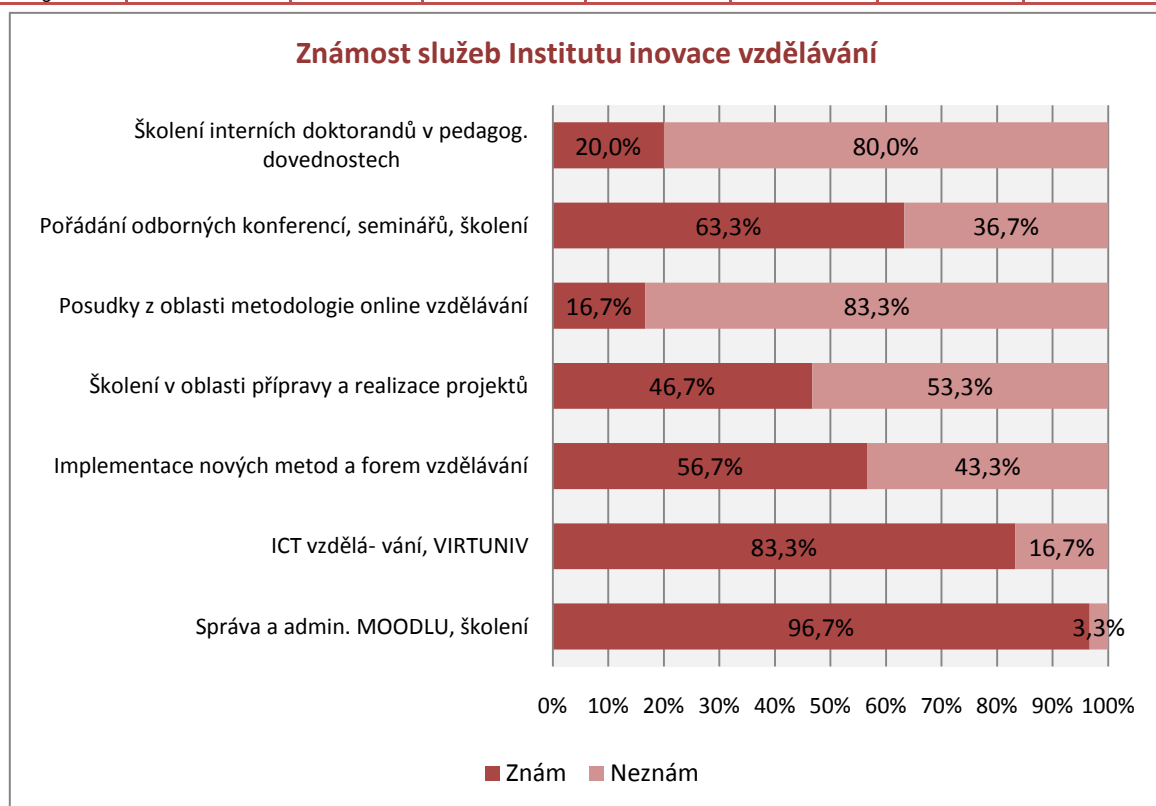
OT. 1: Využil (a) jste někdy služeb Institutu inovace vzdělávání?

Služby Institutu inovace vzdělávání					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ano	20	48,8 %	48,8 %	48,8 %
	Ne	21	51,2 %	51,2 %	100,0 %
	Total	41	100,0 %	100,0 %	

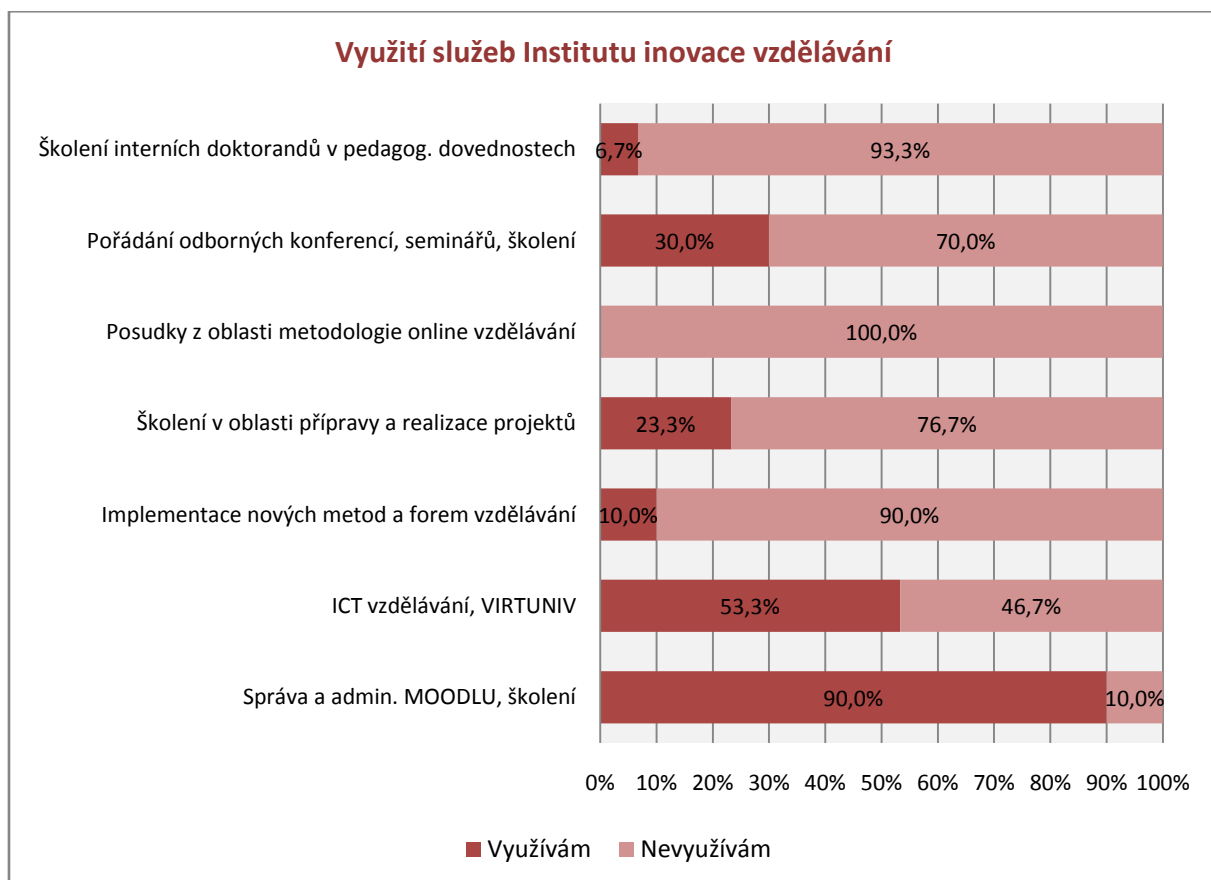


OT. 2: Které služby znáte, popř. využíváte?

Využití a znalost služeb IIV							
	Správa a admin. MOODLU školení	ICT vzdělávání, VIRTUNIV	Implementace nových metod a forem vzdělávání	Školení v oblasti přípravy a realizace projektů	Posudky z oblasti metodologie online vzdělávání	Pořádání odborných konferencí, seminářů, školení	Školení interních doktorandů v pedagog. dovednostech
Znám	96,7 %	83,3 %	56,7 %	46,7 %	16,7 %	63,3 %	20,0 %
Neznám	3,3 %	16,7 %	43,3 %	53,3 %	83,3 %	36,7 %	80,0 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Systém Missing	26,8 %	26,8 %	26,8 %	26,8 %	26,8 %	26,8 %	26,8 %
Využívám	90,0 %	53,3 %	10,0 %	23,3 %	0,0 %	30,0 %	6,7 %
Nevyužívám	10,0 %	46,7 %	90,0 %	76,7 %	100,0 %	70,0 %	93,3 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Systém Missing	26,8 %	26,8 %	26,8 %	26,8 %	26,8 %	26,8 %	26,8 %



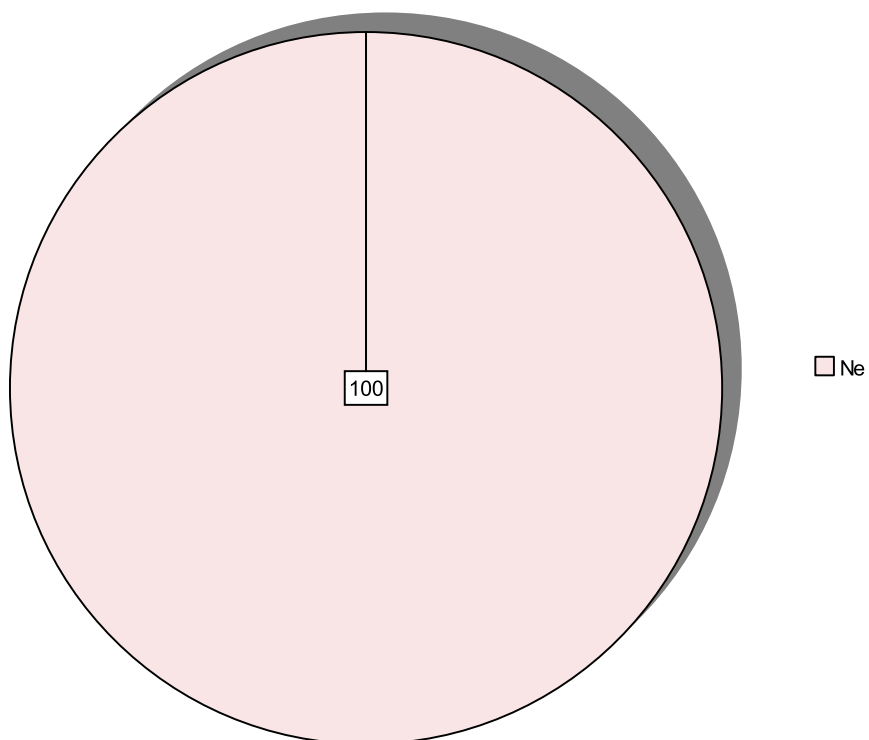
Využití a znalost služeb IIV							
	Správa a admin. MOODLU školení	ICT vzdělávání, VIRTUNIV	Implementace nových metod a forem vzdělávání	Školení v oblasti přípravy a realizace projektů	Posudky z oblasti metodologie online vzdělávání	Pořádání odborných konferencí, seminářů, školení	Školení interních doktorandů v pedagog. dovednostech
Znám	29	25	17	14	5	19	6
Neznám	1	5	13	16	25	11	24
Total	30	30	30	30	30	30	30
Systém							
Missing	11	11	11	11	11	11	11
Využívám	27	16	3	7	0	9	2
Nevyužívám	3	14	27	23	30	21	28
Total	30	30	30	30	30	30	30
Systém							
Missing	11	11	11	11	11	11	11



OT. 3: Je nějaká služba, kterou byste v nabídce uvítal (a)?

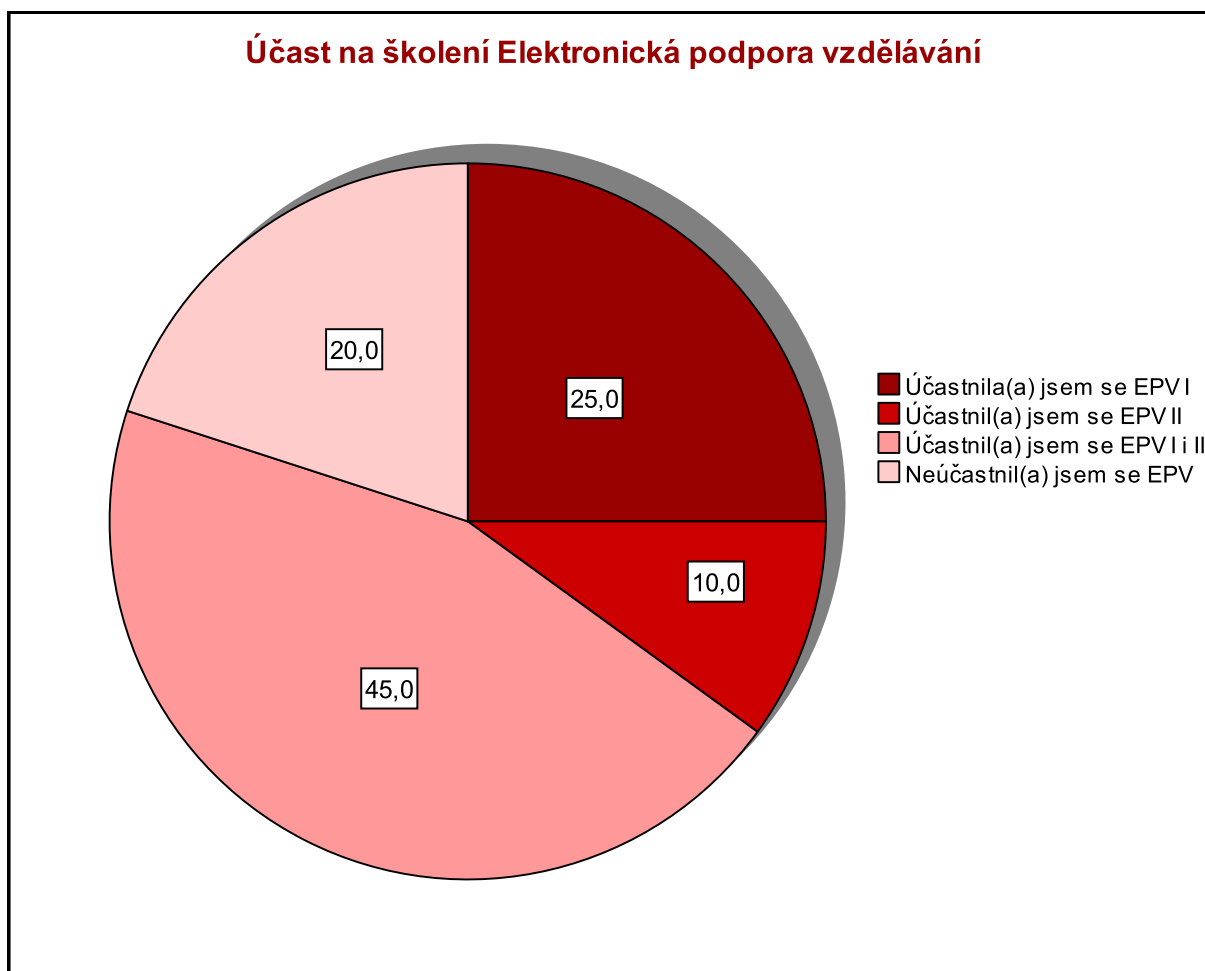
Rozšíření portfolia služeb IIV					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ne	20	48,8 %	100,0 %	100,0 %
Missing	System	21	51,2 %		
Total		41	100,0 %		

Rozšíření portfolia služeb IIV



OT. 4: Zúčastnil (a) jste se certifikovaného školení Elektronická podpora vzdělávání (EPV)?

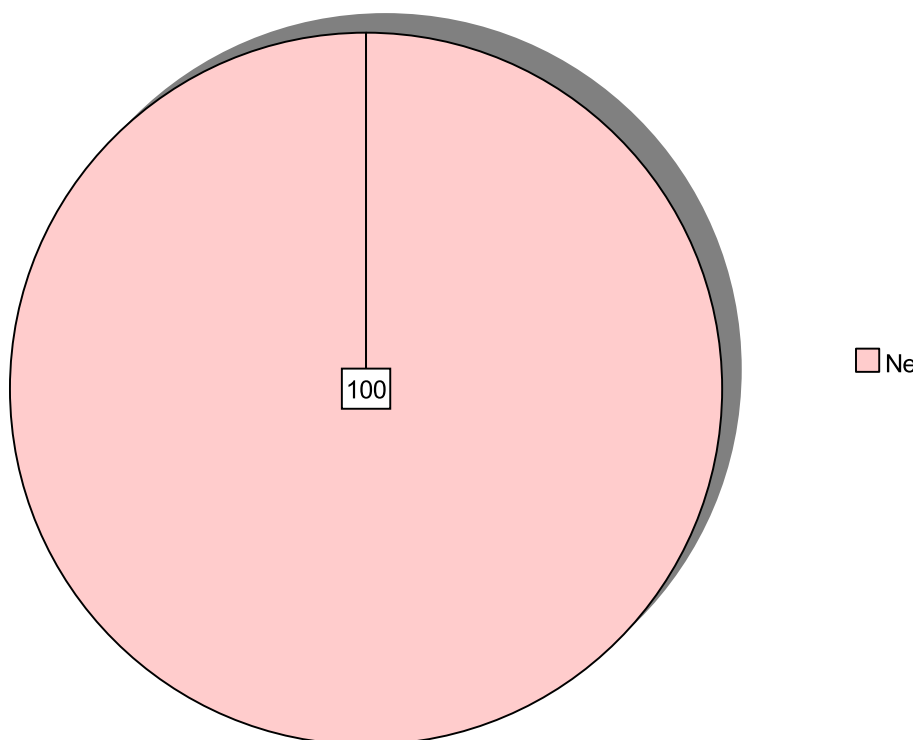
Účast na školení elektronická podpora vzdělávání					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Účastnil(a) jsem se školení EPV I	5	12,2 %	25,0 %	25,0 %
	Účastnil(a) jsem se EPV II	2	4,9 %	10,0 %	35,0 %
	Účastnil(a) jsem se EPV I i II	9	22,0 %	45,0 %	80,0 %
	Neúčastnil(a) jsem se EPV	4	9,8 %	20,0 %	100,0 %
	Total	20	48,8 %	100,0 %	
Missing	System	21	51,2 %		



OT. 5: Je nějaké téma, které Vám v tomto školení chybělo a o kterém byste se chtěl (a) dozvědět více?

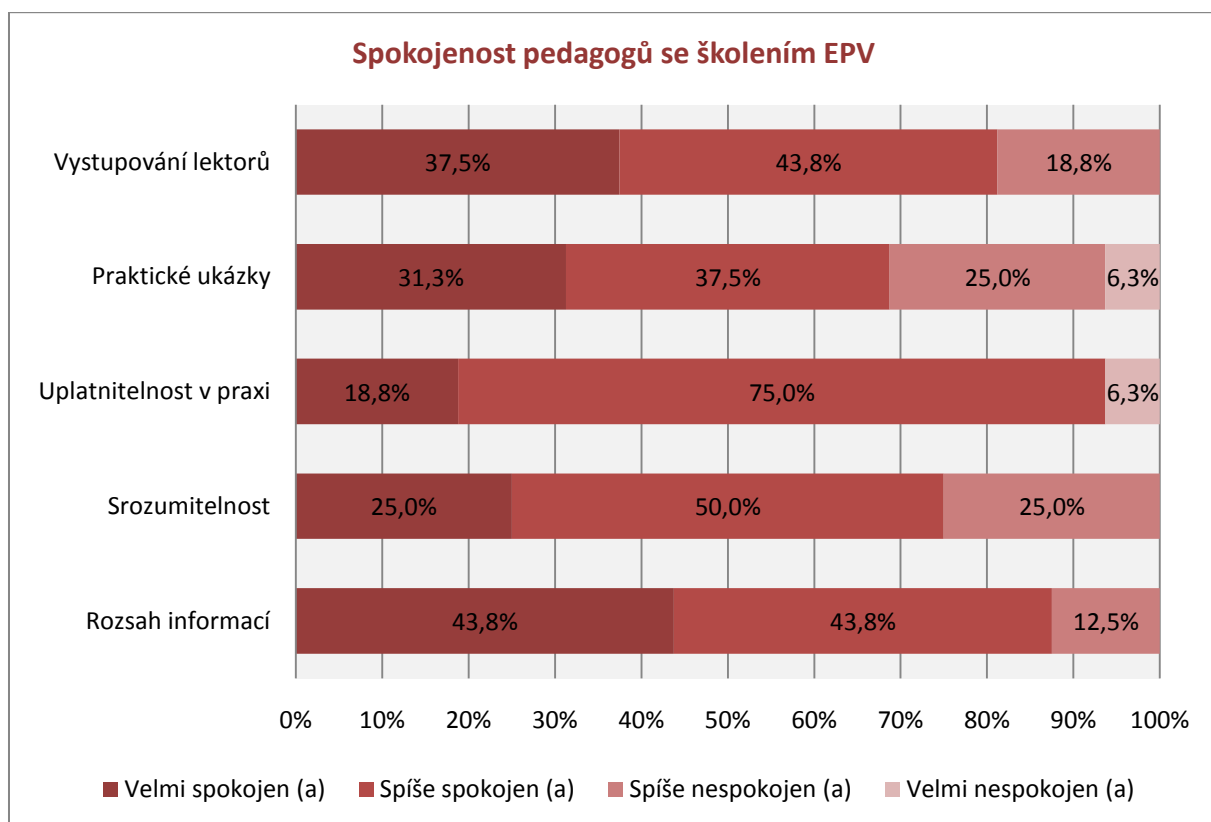
Je nějaké téma, které Vám v EPV chybělo a chcete se o něm dozvědět více?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ne	16	39,0 %	100,0 %	100,0 %
Missing	System	25	61,0 %		
Total		41	100,0 %		

Je nějaké téma, které Vám v EPV chybělo a chcete se o něm dozvědět více?



OT. 6: Jak jste spokojen (a) s tímto školením?

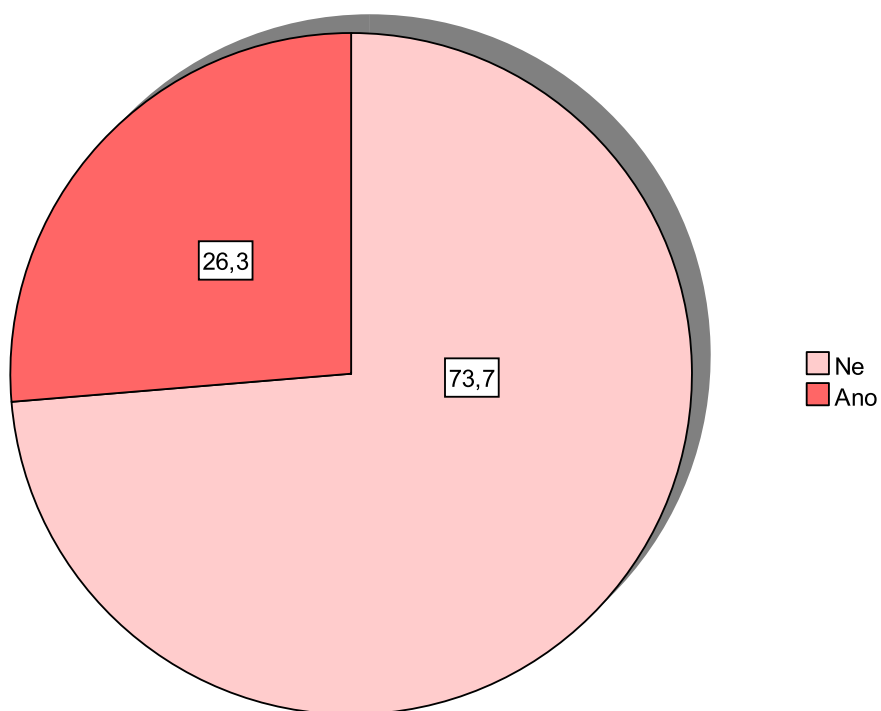
Spokojenost se školením EPV										
	Rozsah informací		Srozumitelnost		Uplatnitelnost v praxi		Praktické ukázky		Vystupování lektorů	
Velmi spokojen (a)	43,8 %	7	25,0 %	4	18,8 %	3	31,3 %	5	37,5 %	6
Spíše spokojen (a)	43,8 %	7	50,0 %	8	75,0 %	12	37,5 %	6	43,8 %	7
Spíše nespokojen (a)	12,5 %	2	25,0 %	4	0,0 %	0	25,0 %	4	18,8 %	3
Velmi nespokojen (a)	0,0 %	0	0,0 %	0	6,3 %	1	6,3 %	1	0,0 %	0
Total	100,0 %	16	100,0 %	16	100,0 %	16	100,0 %	16	100,0 %	16
Missing	61,0 %	25	61,0 %	25	61,0 %	25	61,0 %	25	61,0 %	25



OT. 7: Využíváte kromě služeb týkajících se MOODLU i jiné služby IIV?

Využíváte kromě služeb týkajících se MOODLU i jiné služby IIV?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ne	14	34,1 %	73,7 %	73,7 %
	Ano	5	12,2 %	26,3 %	100,0 %
	Total	19	46,3 %	100,0 %	
Missing	System	22	53,7 %		
Total		41	100,0 %		

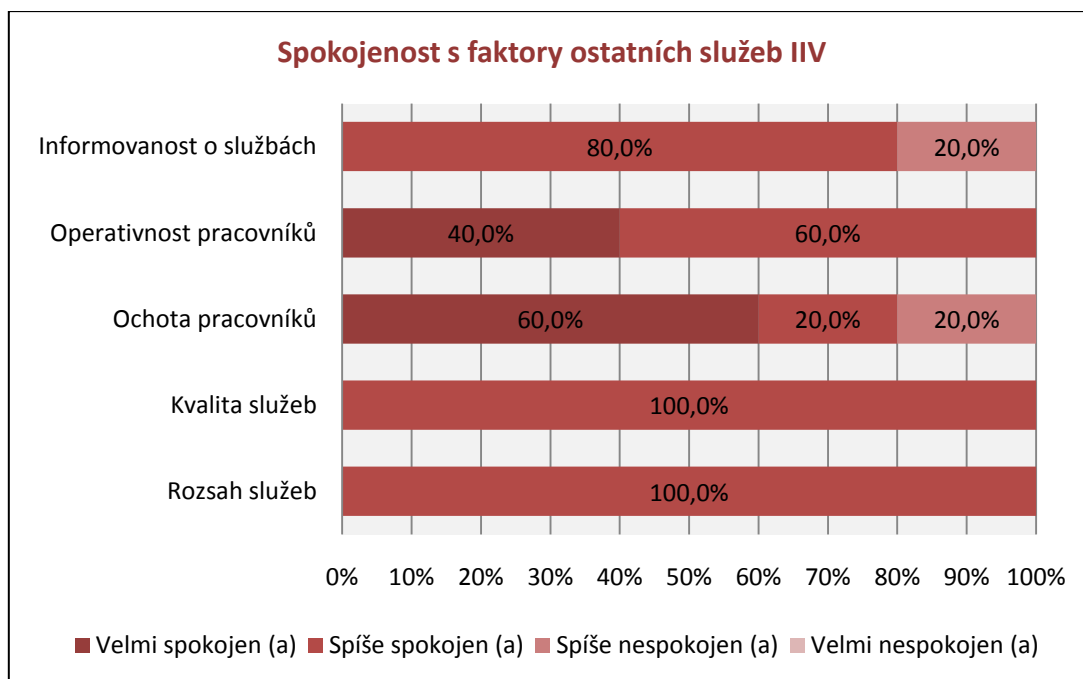
Využíváte kromě služeb týkajících se MOODLU i jiné služby IIV?



OT. 8: Jak jste spokojen (a) s ostatními službami IIV?

Spokojenost s ostatními službami IIV						
		Rozsah služeb	Kvalita služeb	Ochota pracovníků	Operativnost pracovníků	Informovanost o službách
Valid	Velmi spokojen (a)	0,0 %	0,0 %	60,0 %	40,0 %	0,0 %
	Spíše spokojen (a)	100,0 %	100,0 %	20,0 %	60,0 %	80,0 %
	Spíše nespokojen (a)	0,0 %	0,0 %	20,0 %	0,0 %	20,0 %
	Velmi nespokojen (a)	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Missing	System	87,8 %	87,8 %	87,8 %	87,8 %	87,8 %

Spokojenost s ostatními službami IIV						
		Spokojenost s rozsahem služeb	Spokojenost s kvalitou služeb	Spokojenost s ochotou pracovníků IIV	Spokojenost s operativností pracovníků	Spokojenost s informovaností o službách
N	Valid	5	5	5	5	5
	Missing	36	36	36	36	36
Velmi spokojen (a)		0	0	3	2	0
Spíše spokojen (a)		5	5	1	3	4
Spíše nespokojen (a)		0	0	1	0	1
Velmi nespokojen (a)		0	0	0	0	0



OT. 9: Seřad'te prosím tyto faktory podle důležitosti.

Důležitost faktorů ostatních služeb						
		Důležitost rozsahu služeb	Důležitost kvality služeb	Důležitost ochoty pracovníků	Důležitost operativnosti	Důležitost informovanost
N	Missing	87,8 %	87,8 %	87,8 %	87,8 %	87,8 %
1		20,0 %	40,0 %	40,0 %	0,0 %	0,0 %
2		0,0 %	40,0 %	20,0 %	40,0 %	0,0 %
3		0,0 %	20,0 %	20,0 %	60,0 %	0,0 %
4		40,0 %	0,0 %	20,0 %	0,0 %	40,0 %
5		40,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	60,0 %

1 – nejvíce důležité

5 – nejméně důležité

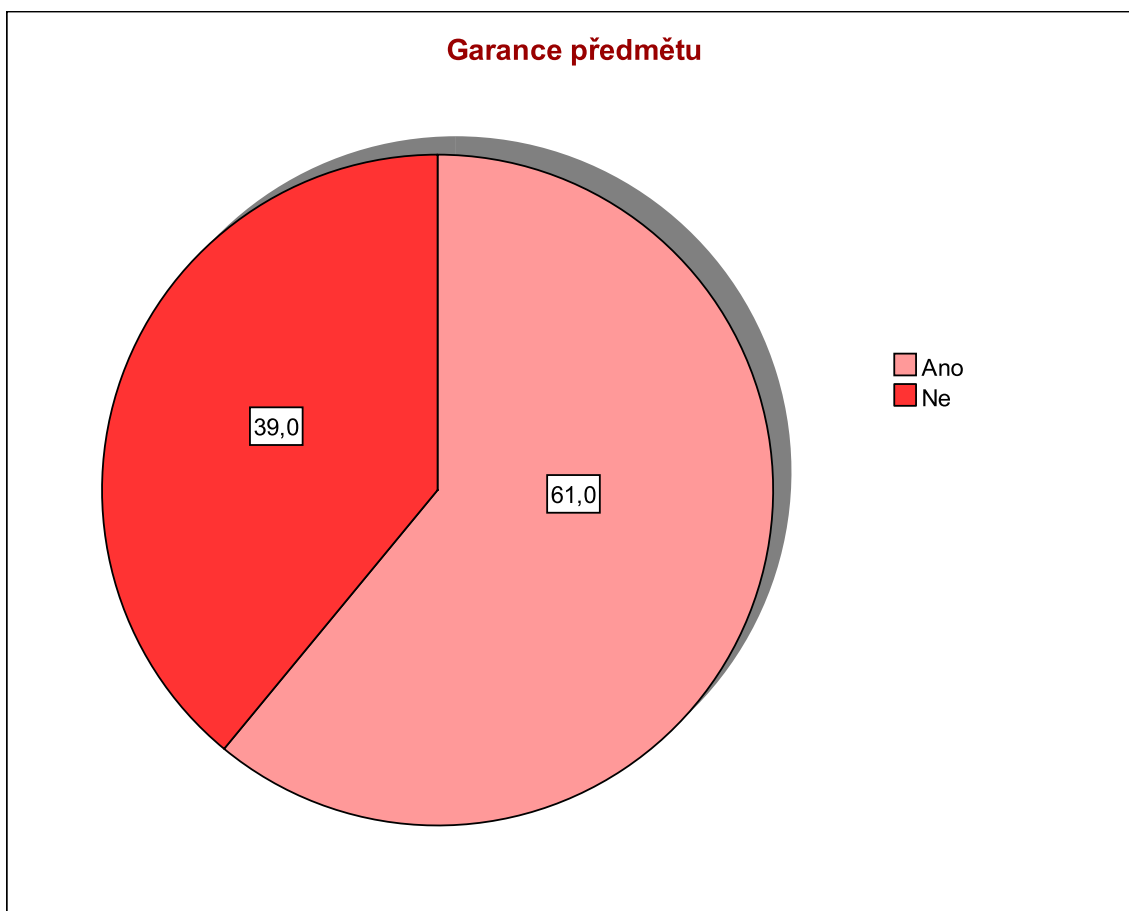
Důležitost faktorů ostatních služeb						
		Důležitost rozsahu služeb	Důležitost kvality služeb	Důležitost ochoty pracovníků	Důležitost operativnosti	Důležitost informovanost
N	Valid	5	5	5	5	5
	Missing	36	36	36	36	36
1		1	2	2	0	0
2		0	2	1	2	0
3		0	1	1	3	0
4		2	0	1	0	2
5		2	0	0	0	3

1 – nejvíce důležité

5 – nejméně důležité

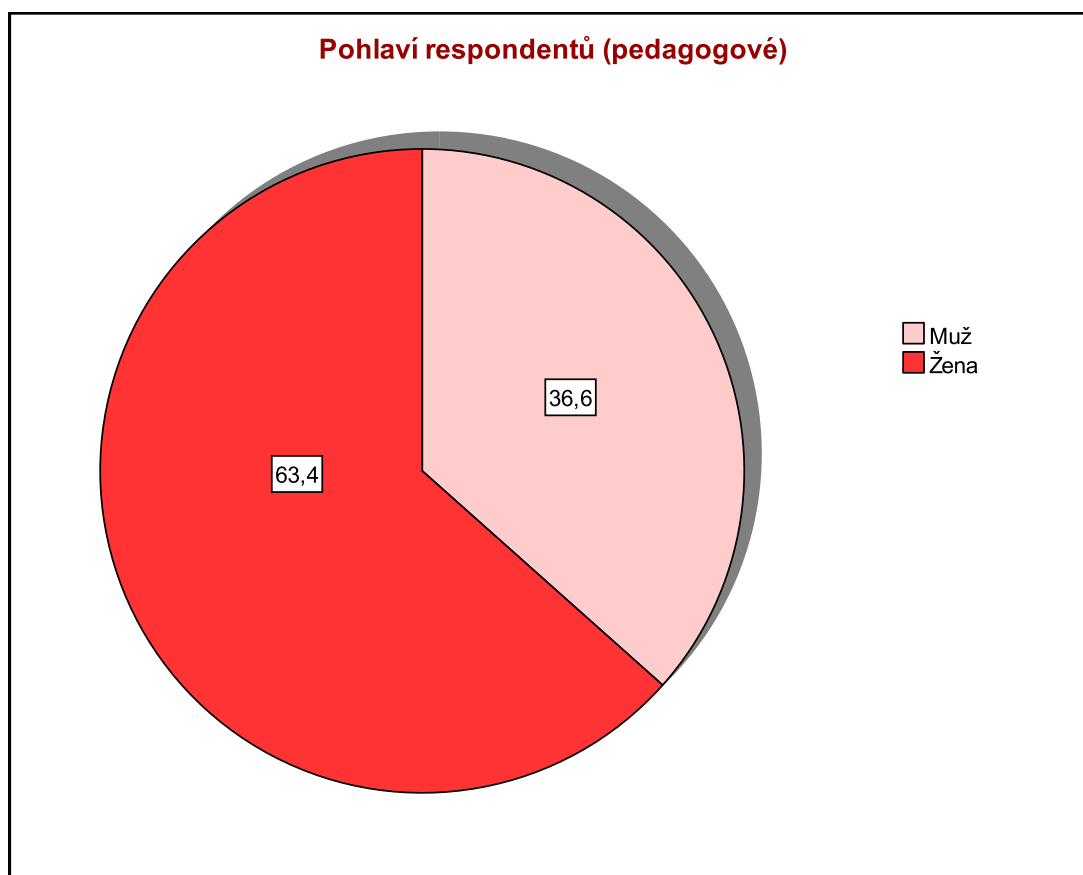
OT. 10: Jste garantem předmětu?

Garance předmětu					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ano	25	61,0 %	61,0 %	61,0 %
	Ne	16	39,0 %	39,0 %	100,0 %
	Total	41	100,0 %	100,0 %	



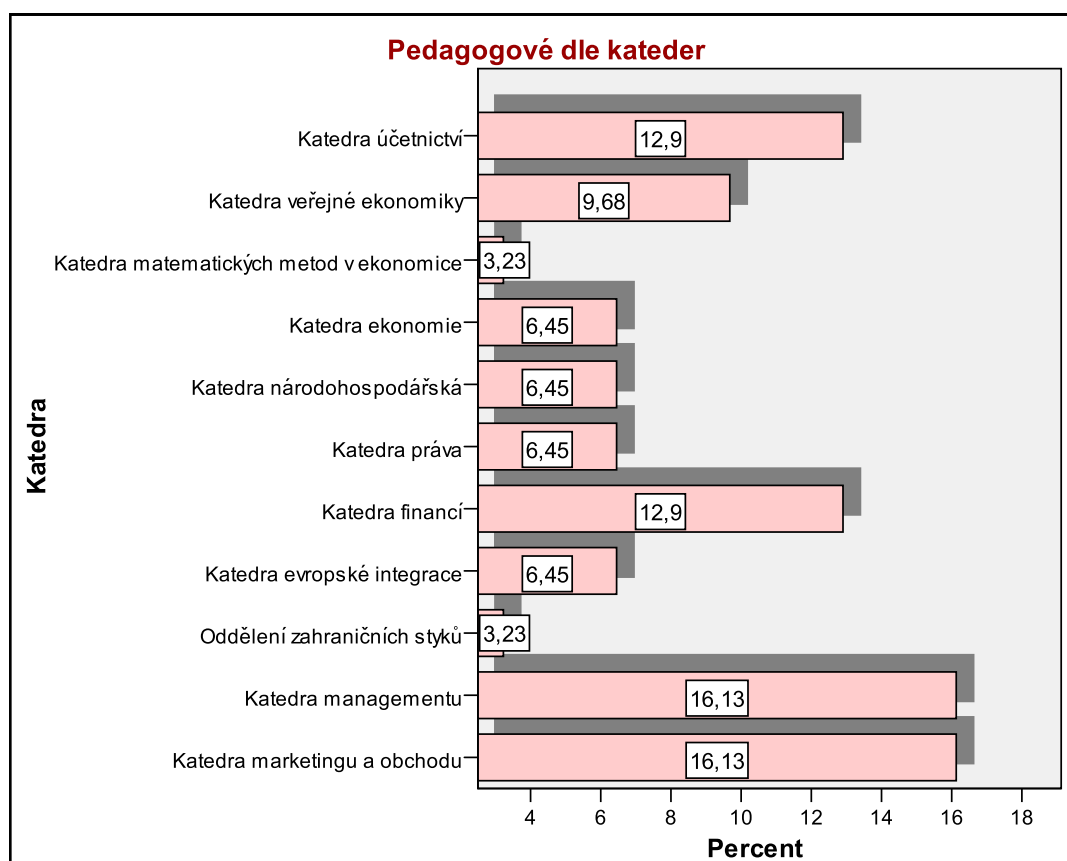
OT. 11: Vaše pohlaví?

Pedagogové dle pohlaví					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muž	15	36,6 %	36,6 %	36,6 %
	Žena	26	63,4 %	63,4 %	100,0 %
	Total	41	100,0 %	100,0 %	



OT. 12: Z které jste katedry?

Pedagogové dle kateder					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Katedra marketingu a obchodu	5	12,2 %	16,1 %	16,1 %
	Katedra managementu	5	12,2 %	16,1 %	32,3 %
	Oddělení zahraničních styků	1	2,4 %	3,2 %	35,5 %
	Katedra evropské integrace	2	4,9 %	6,5 %	41,9 %
	Katedra financí	4	9,8 %	12,9 %	54,8 %
	Katedra práva	2	4,9 %	6,5 %	61,3 %
	Katedra národohospodářská	2	4,9 %	6,5 %	67,7 %
	Katedra ekonomie	2	4,9 %	6,5 %	74,2 %
	Katedra matematických metod v ekonomice	1	2,4 %	3,2 %	77,4 %
	Katedra veřejné ekonomiky	3	7,3 %	9,7 %	87,1 %
	Katedra účetnictví	4	9,8 %	12,9 %	100,0 %
	Total	31	75,6 %	100,0 %	
Missing	System	10	24,4 %		

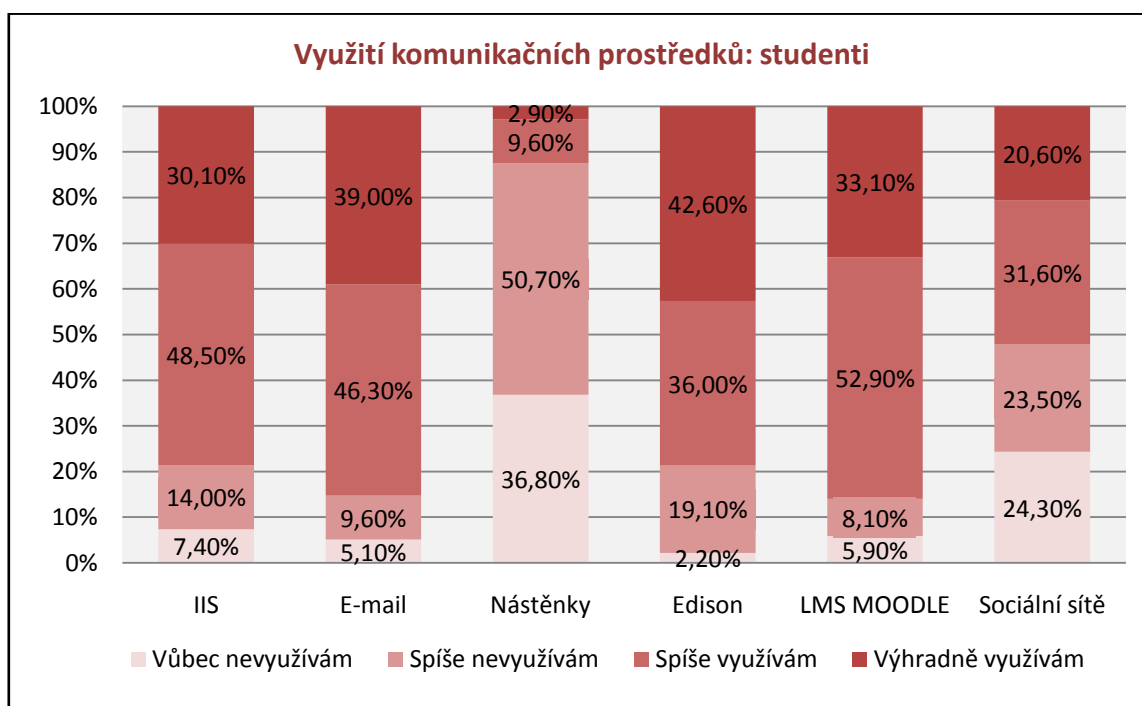


Dotazník pro studenty

OT. 1: Jaké komunikační prostředky využíváte ke studiu?

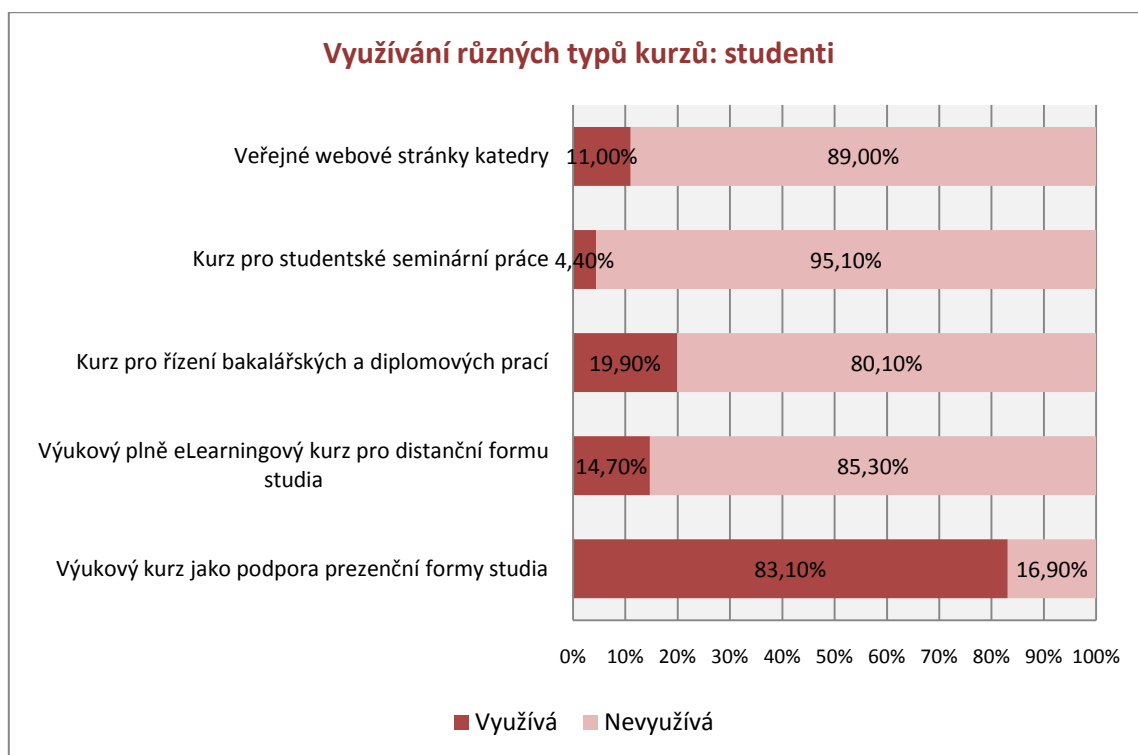
Využití komunikačních prostředků ke studiu							
		IIS	E-mail	Nástěnky	Edison	LMS MOODLE	Sociální sítě
Valid	Vůbec nevyužívám	7,4 %	5,1 %	36,8 %	2,2 %	5,9 %	24,3 %
	Spíše nevyužívám	14,0 %	9,6 %	50,7 %	19,1 %	8,1 %	23,5 %
	Spíše využívám	48,5 %	46,3 %	9,6 %	36,0 %	52,9 %	31,6 %
	Výhradně využívám	30,1 %	39,0 %	2,9 %	42,6 %	33,1 %	20,6 %
	Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Využití komunikačních prostředků ke studiu							
		IIS	E-mail	Nástěnky	Edison	LMS MOODLE	Sociální sítě
Valid	Vůbec nevyužívám	10	7	50	3	8	33
	Spíše nevyužívám	19	13	69	26	11	32
	Spíše využívám	66	63	13	49	72	43
	Výhradně využívám	41	53	4	58	45	28
	Total	136	136	136	136	136	136
	Missing	0	0	0	0	0	0



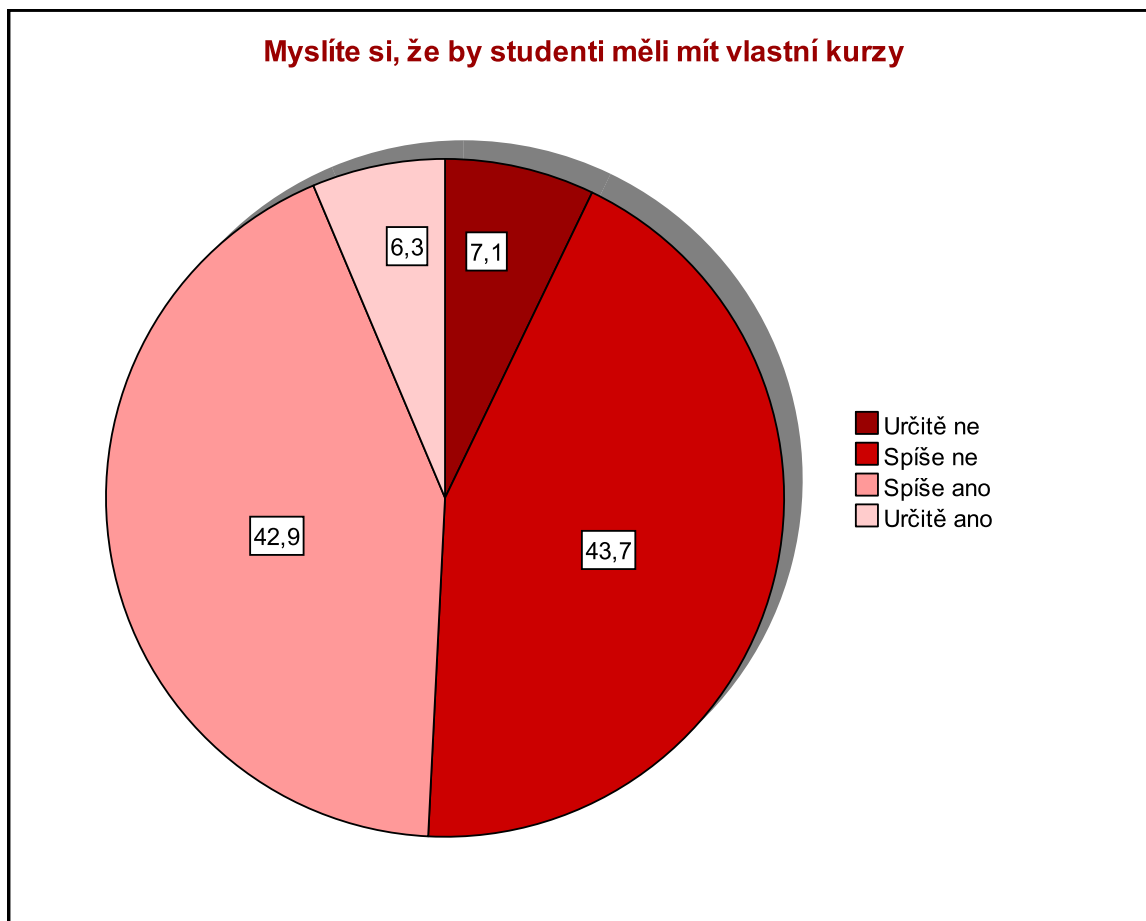
OT. 2: Jaké kurzy v LMS MOODLE využíváte?

Využití kurzů v LMS MOODLE										
	Výukový kurz jako podpora prezenční formy studia		Výukový plně eLearningový kurz pro distanční formu studia		Kurz pro řízení bakalářských a diplomových prací		Kurz pro studentské seminární práce		Veřejné webové stránky katedry	
Valid	83,1 %	113	14,7 %	20	19,9 %	27	4,4 %	6	11,0 %	15
Missing	16,9 %	23	85,3 %	116	80,1 %	109	95,6 %	130	89,0 %	121



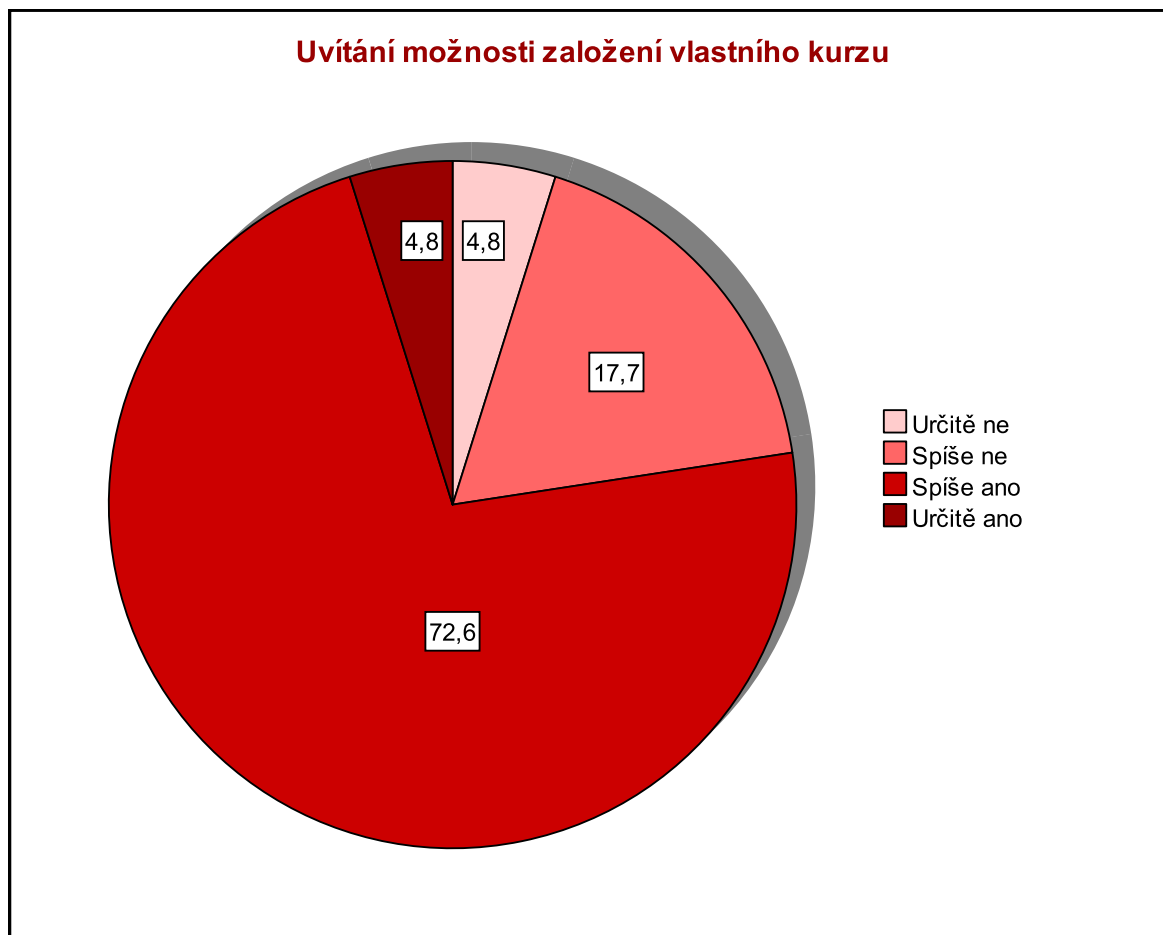
OT. 3: Uvítal (a) byste možnost založení svého vlastního kurzu?

Myslíte si, že by studenti měli mít vlastní kurzy					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Určitě ne	9	6,6 %	7,1 %	7,1 %
	Spíše ne	55	40,4 %	43,7 %	50,8 %
	Spíše ano	54	39,7 %	42,9 %	93,7 %
	Určitě ano	8	5,9 %	6,3 %	100,0 %
	Total	126	92,6 %	100,0 %	
Missing	System	10	7,4 %		
Total		136	100,0 %		



OT. 4: Uvítal (a) byste možnost založení svého vlastního kurzu?

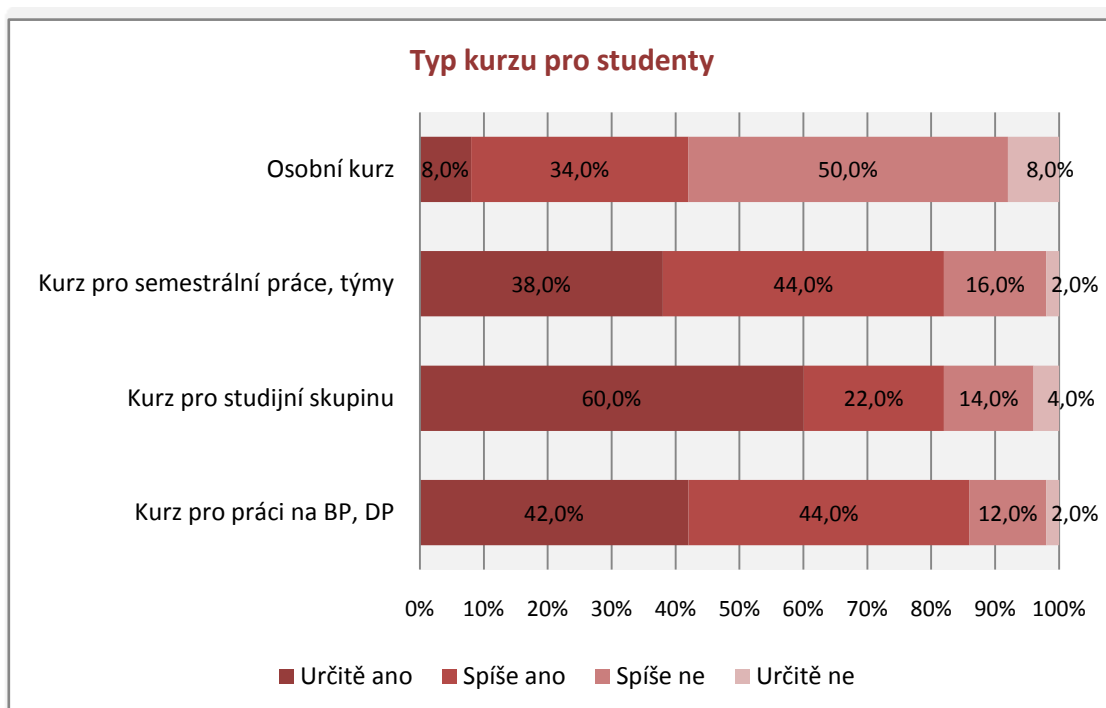
Uvítání možnosti založení vlastního kurzu					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Určitě ne	3	2,2 %	4,8 %	4,8 %
	Spíše ne	11	8,1 %	17,7 %	22,6 %
	Spíše ano	45	33,1 %	72,6 %	95,2 %
	Určitě ano	3	2,2 %	4,8 %	100,0 %
	Total	62	45,6 %	100,0 %	
Missing	System	74	54,4 %		
Total		136	100,0 %		



OT. 5: O jaký typ kurz byste měl (a) zájem?

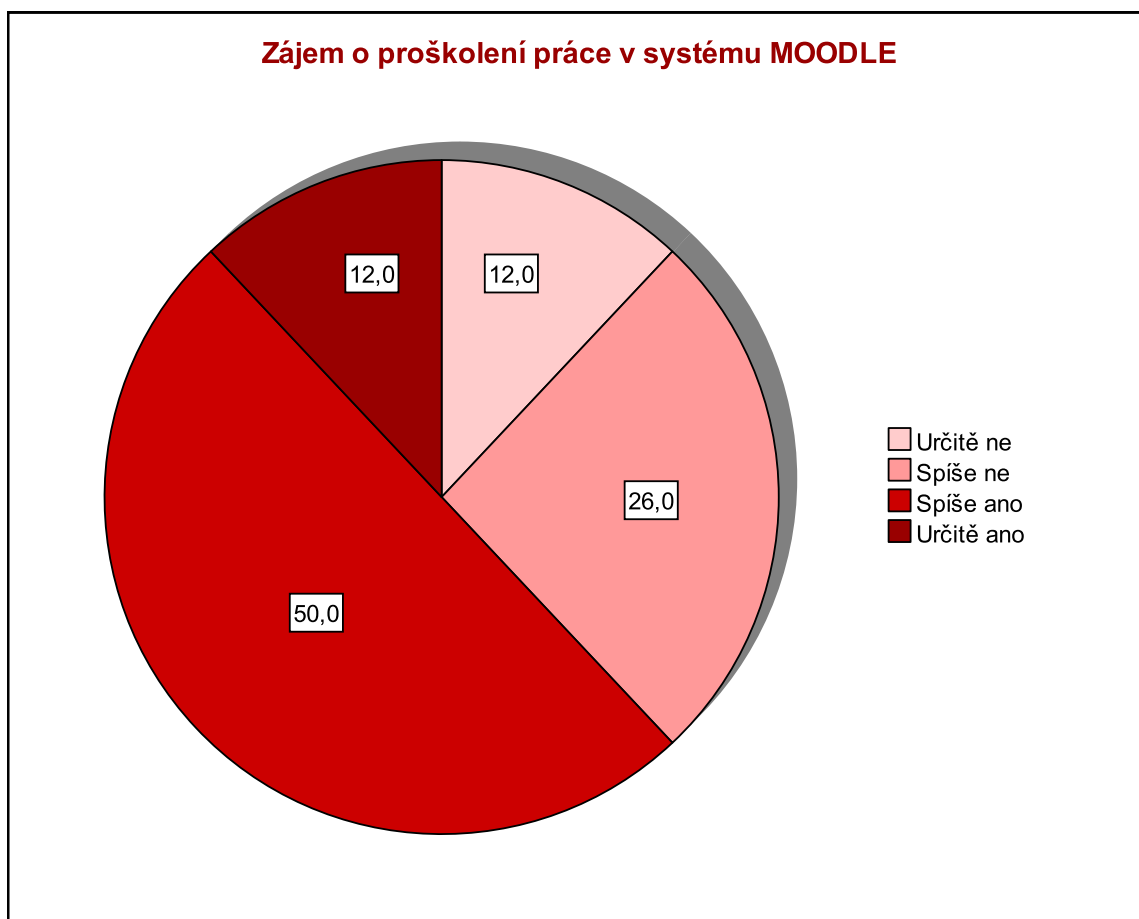
		Typ kurzů			
		Kurz pro práci na BP, DP	Kurz pro studijní skupinu	Kurz pro semestrální práce, týmy	Osobní kurz
Valid	Určitě ano	42,0 %	60,0 %	38,0 %	8,0 %
	Spíše ano	44,0 %	22,0 %	44,0 %	34,0 %
	Spíše ne	12,0 %	14,0 %	16,0 %	50,0 %
	Určitě ne	2,0 %	4,0 %	2,0 %	8,0 %
	Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Missing	System	63,2 %	63,2 %	63,2 %	63,2 %

		Typ kurzů			
		Kurz pro práci na BP, DP	Kurz pro studijní skupinu	Kurz pro semestrální práce, týmy	Osobní kurz
Valid	Určitě ano	21	30	19	4
	Spíše ano	22	11	22	17
	Spíše ne	6	7	8	25
	Určitě ne	1	2	1	4
	Total	50	50	50	50
Missing	System	86	86	86	86



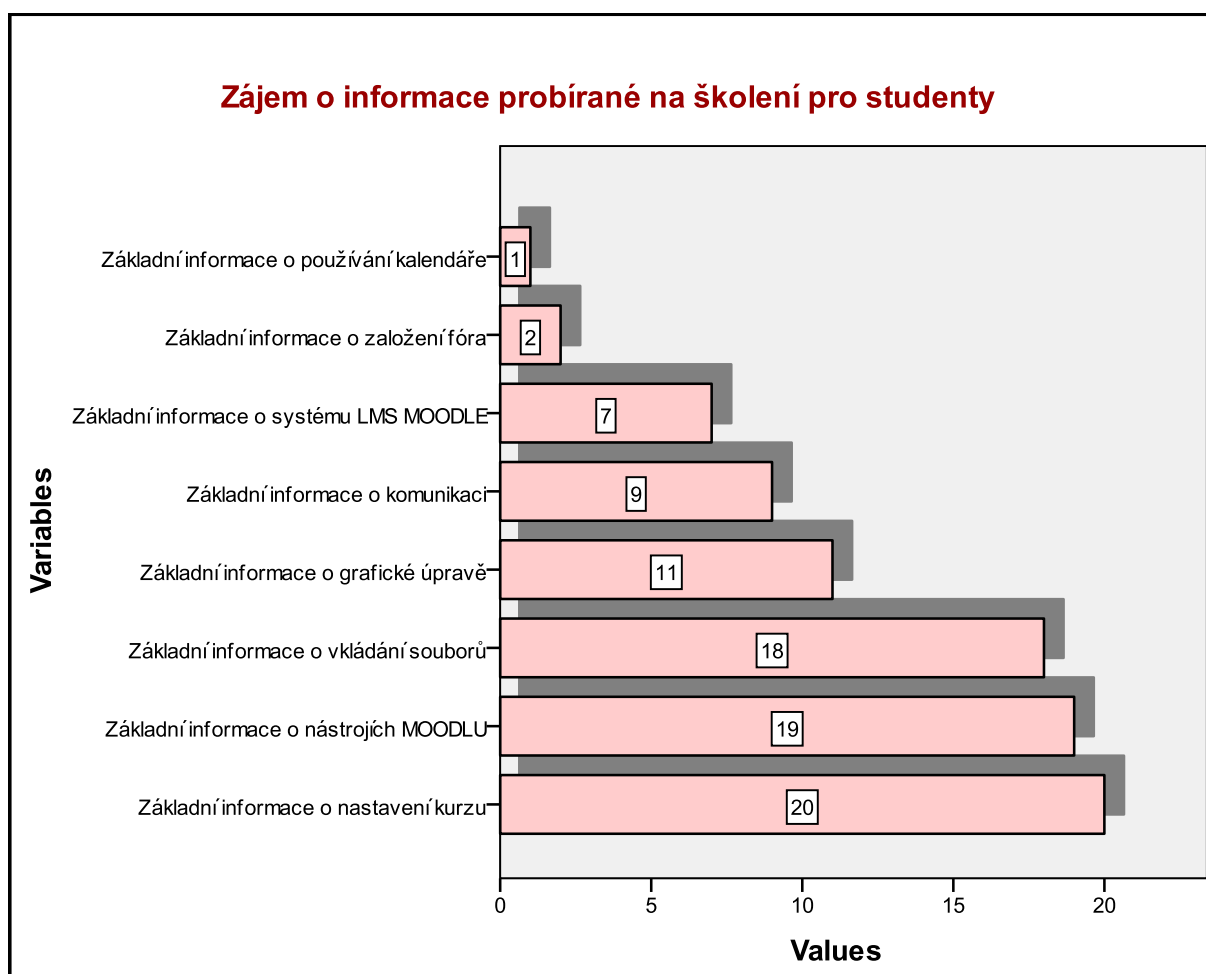
OT. 6: Měl (a) byste zájem o proškolení práce v LMS MOODLE?

Zájem o proškolení práce v systému MOODLE					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Určitě ne	6	4,4 %	12,0 %	12,0 %
	Spíše ne	13	9,6 %	26,0 %	38,0 %
	Spíše ano	25	18,4 %	50,0 %	88,0 %
	Určitě ano	6	4,4 %	12,0 %	100,0 %
	Total	50	36,8 %	100,0 %	
Missing	System	86	63,2 %		
Total		136	100,0 %		



OT. 7: Co byste se v takovém školení chtěl (a) hlavně dozvědět?

Statistics										
		Základní inf. o systému LMS MOODLE	Základní inf.o nastavení kurzu	Základní inf. o vkládání souborů	Základní inf. o komunikaci	Základní inf. o nástrojích MOODLU	Základní inf. o grafické úpravě	Základní inf. o založení fóra	Základní inf. o používání kalendáře	Další informace
N	Valid	7	20	18	9	19	11	2	1	0
		5,1 %	14,7 %	13,2 %	6,6 %	14,0 %	8,1 %	1,5 %	7,1 %	0,0 %
	Missing	129	116	118	127	117	125	134	135	136
		94,9 %	85,3 %	86,8 %	93,4 %	86,0 %	91,9 %	98,5 %	99,3 %	100,0 %



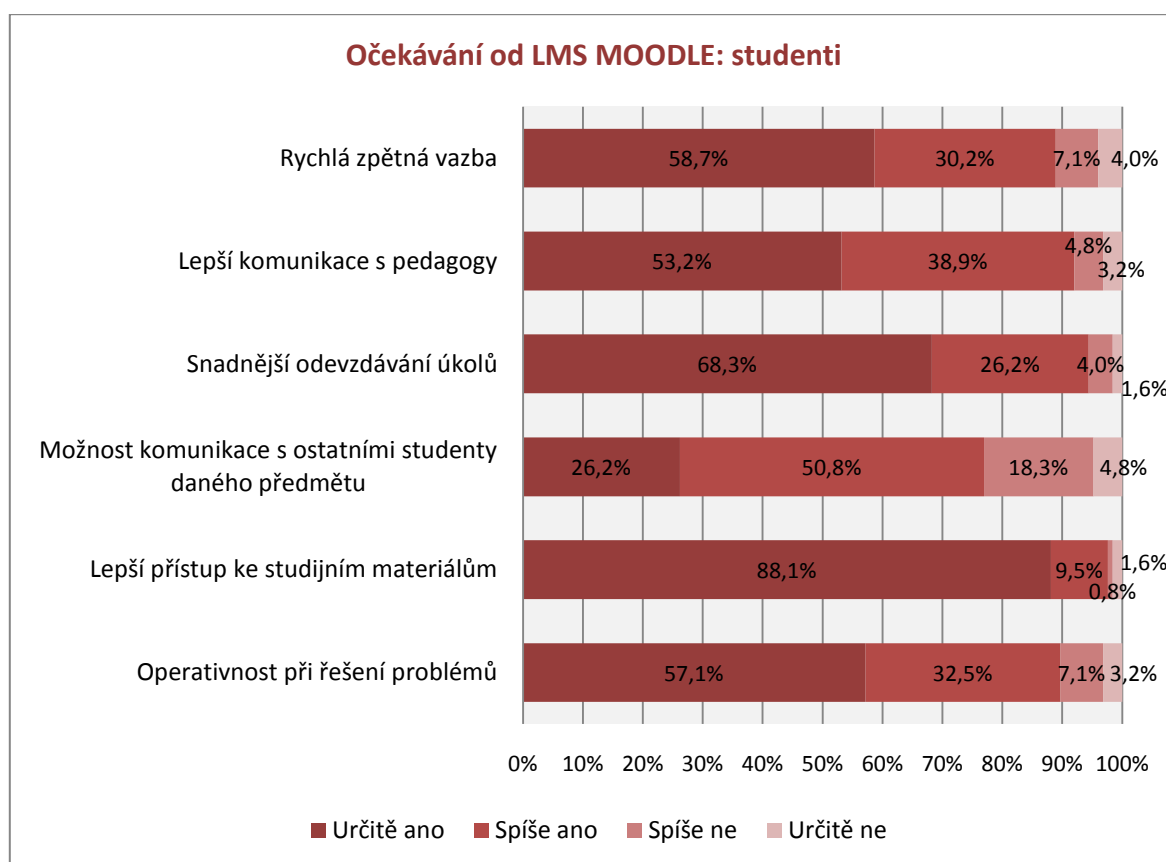
OT. 8: S jakými nástroji LMS MOODLE jste se již jako student (ka) setkal (a)?

	Znám	Neznám	Využívám	Nevyužívám	Chtěl(a) bych využívat	Nechtěl(a) bych využívat	Missing
Přidávání studijních materiálů	83,3 %	16,7 %	69,8 %	30,2 %	85,7 %	14,3 %	7,4 %
Anketa	53,2 %	46,8 %	24,6 %	75,4 %	48,4 %	51,6 %	7,4 %
Dotazník	47,6 %	52,4 %	19,8 %	80,2 %	46,0 %	54,0 %	7,4 %
Flash video	10,3 %	89,7 %	4,8 %	95,2 %	47,6 %	52,4 %	7,4 %
Fórum	79,4 %	20,6 %	25,4 %	74,6 %	44,4 %	55,6 %	7,4 %
Poznámky	57,1 %	42,9 %	23,0 %	77,0 %	44,4 %	55,6 %	7,4 %
Průzkum	16,7 %	83,3 %	7,9 %	92,1 %	40,5 %	59,5 %	7,4 %
Přednáška	79,4 %	20,6 %	64,8 %	35,2 %	74,6 %	25,4 %	7,4 %
Slovník	33,3 %	66,7 %	17,5 %	82,5 %	61,1 %	38,9 %	7,4 %
Test	79,4 %	20,6 %	56,3 %	43,7 %	62,4 %	37,6 %	7,4 %
Workshop	18,3 %	81,7 %	11,9 %	88,1 %	46,0 %	54,0 %	7,4 %
Úkoly	88,9 %	11,1 %	74,6 %	25,4 %	71,4 %	28,6 %	7,4 %

	Znám	Neznám	Využívám	Nevyužívám	Chtěl (a) bych využívat	Nechtěl (a) bych využívat	Missing	Total
Přidávání studijních materiálů	105	21	88	38	108	18	10	126
Anketa	67	59	31	95	61	65	10	126
Dotazník	60	66	25	101	58	68	10	126
Flash video	13	113	6	120	60	66	10	126
Fórum	100	26	32	94	56	70	10	126
Poznámky	72	54	29	97	56	70	10	126
Průzkum	21	105	10	116	51	75	10	126
Přednáška	100	26	81	44	94	32	10	126
Slovník	42	84	22	104	77	49	10	126
Test	100	26	71	55	78	47	10	126
Workshop	23	103	15	111	58	68	10	126
Úkoly	112	14	94	32	90	36	10	126

OT. 9: Co od MOODLU očekáváte?

Očekávání od LMS MOODLE												
	Operativnost při řešení problémů		Lepší přístup ke studijním materiálům		Možnost komunikace s ostatními studenty daného předmětu		Snadnější odevzdávání úkolů		Lepší komunikace s pedagogy		Rychlá zpětná vazba	
Určitě ano	57,1 %	72	88,1 %	111	26,2 %	33	68,3 %	86	53,2 %	67	58,7 %	74
Spíše ano	32,5 %	41	9,5 %	12	50,8 %	64	26,2 %	33	38,9 %	49	30,2 %	38
Spíše ne	7,1 %	9	0,8 %	1	18,3 %	23	4,0 %	5	4,8 %	6	7,1 %	9
Určitě ne	3,2 %	4	1,6 %	2	4,8 %	6	1,6 %	2	3,2 %	4	4,0 %	5
Total	100,0 %	126	100,0 %	126	100,0 %	126	100,0 %	126	100,0 %	126	100,0 %	126
System	7,4 %	10	7,4 %	10	7,4 %	10	7,4 %	10	7,4 %	10	7,4 %	10



OT. 10: Jak jste spokojen (a) s vlastnostmi LMS MOODLE?

Spokojenost s vlastnostmi LMS MOODLE						
		Spokojenost s funkcí	Spokojenost s přístupností	Spokojenost s flexibilitou	Spokojenost s přehledností	Spokojenost s rychlostí
Valid	Velmi spokojen (a)	33,3 %	46,0%	24,6 %	22,2 %	27,2 %
	Spíše spokojen (a)	59,5 %	43,7 %	58,7 %	37,3 %	58,4 %
	Spíše nespokojen (a)	5,6 %	9,5 %	15,1 %	31,7 %	12,0 %
	Velmi nespokojen (a)	1,6 %	0,8 %	1,6 %	8,7 %	2,4 %
Missing	System	7,4 %	7,4 %	7,4 %	7,4 %	7,4 %

Spokojenost s vlastnostmi LMS MOODLE						
		Spokojenost s designem	Spokojenost se zpětnou vazbou	Spokojenost se zabezpečením	Spokojenost s efektivností	Spokojenost se spolehlivostí
Valid	Velmi spokojen (a)	14,3 %	11,1 %	19,8 %	23,8 %	19,8 %
	Spíše spokojen (a)	40,5 %	57,1 %	67,5 %	61,9 %	68,3 %
	Spíše nespokojen (a)	38,1 %	27,0 %	11,1 %	11,9 %	9,5 %
	Velmi nespokojen (a)	7,1 %	4,8 %	1,6 %	2,4 %	2,4 %
Missing	System	7,4 %	7,4 %	7,4 %	7,4 %	7,4 %

Spokojenost s vlastnostmi LMS MOODLE						
		Spokojenost s funkcí	Spokojenost s přístupností	Spokojenost s flexibilitou	Spokojenost s přehledností	Spokojenost s rychlostí
Valid	Velmi spokojen (a)	42	58	31	28	34
	Spíše spokojen(a)	75	55	74	47	73
	Spíše nespokojen (a)	7	12	19	40	15
	Velmi nespokojen(a)	2	1	2	11	3
	Total	126	126	126	126	126
Missing	System	10	10	10	10	10

Spokojenost s vlastnostmi LMS MOODLE						
		Spokojenost s designem	Spokojenost se zpětnou vazbou	Spokojenost se zabezpečením	Spokojenost s efektivností	Spokojenost se spolehlivostí
Valid	Velmi spokojen (a)	18	14	25	30	25
	Spíše spokojen(a)	51	72	85	78	86
	Spíše nespokojen(a)	48	34	14	15	12
	Velmi nespokojen(a)	9	6	2	3	3
	Total	126	126	126	126	126
Missing	System	10	10	10	10	10

OT. 11: Seřad'te faktory podle nejdůležitějšího

Důležitost vlastností LMS MOODLE					
	1	2	3	4	5
Důležitost funkčnosti	56,1 %	20,3 %	8,9 %	5,7 %	0,0 %
Důležitost přístupnosti	7,3 %	19,5 %	16,3 %	14,6 %	10,6 %
Důležitost flexibility	0,0 %	4,9 %	4,1 %	9,8 %	4,9 %
Důležitost přehlednosti	13,0 %	16,3 %	11,4 %	9,8 %	8,9 %
Důležitost rychlosti	0,8 %	5,7 %	13,0 %	12,2 %	14,6 %
Důležitost designu	0,8 %	0,0 %	4,1 %	2,4 %	0,8 %
Důležitost zpětné vazby	3,3 %	7,3 %	5,7 %	7,3 %	18,7 %
Důležitost zabezpečení	2,4 %	2,4 %	7,3 %	9,8 %	10,6 %
Důležitost efektivnosti	5,7 %	6,5 %	11,4 %	9,8 %	13,8 %
Důležitost spolehlivosti	10,6 %	17,9 %	17,9 %	19,4 %	13,8 %

Důležitost vlastností LMS MOODLE							
	6	7	8	9	10	Total	Missing
Důležitost funkčnosti	1,6 %	1,6 %	0,8 %	0,0 %	1,6 %	100,0 %	9,6 %
Důležitost přístupnosti	10,6 %	9,8 %	4,1 %	4,9 %	2,4 %	100,0 %	9,6 %
Důležitost flexibility	13,8 %	18,7 %	18,7 %	22,0 %	3,3 %	100,0 %	9,6 %
Důležitost přehlednosti	13,8 %	10,6 %	11,4 %	2,4 %	2,4 %	100,0 %	9,6 %
Důležitost rychlosti	8,1 %	11,4 %	16,3 %	13,8 %	4,1 %	100,0 %	9,6 %
Důležitost designu	4,1 %	5,7 %	7,3 %	17,1 %	57,7 %	100,0 %	9,6 %
Důležitost zpětné vazby	10,6 %	13,0 %	20,3 %	10,6 %	3,3 %	100,0 %	9,6 %
Důležitost zabezpečení	17,1 %	9,8 %	12,2 %	15,4 %	13,0 %	100,0 %	9,6 %
Důležitost efektivnosti	9,8 %	13,8 %	7,3 %	11,4 %	10,6 %	100,0 %	9,6 %
Důležitost spolehlivosti	9,8 %	4,9 %	2,4 %	1,6 %	1,6 %	100,0 %	9,6 %

1 – nejvíce důležité

10 – nejméně důležité

Důležitost vlastností LMS MOODLE					
	1	2	3	4	5
Důležitost funkčnosti	69	25	11	7	4
Důležitost přístupnosti	9	24	20	18	13
Důležitost flexibility	0	6	5	12	6
Důležitost přehlednosti	16	20	14	12	11
Důležitost rychlosti	1	7	16	15	18
Důležitost designu	1	0	5	3	1
Důležitost zpětné vazby	3	3	9	12	13
Důležitost zabezpečení	3	3	9	12	13
Důležitost efektivnosti	7	8	14	12	17
Důležitost spolehlivosti	13	22	22	24	17

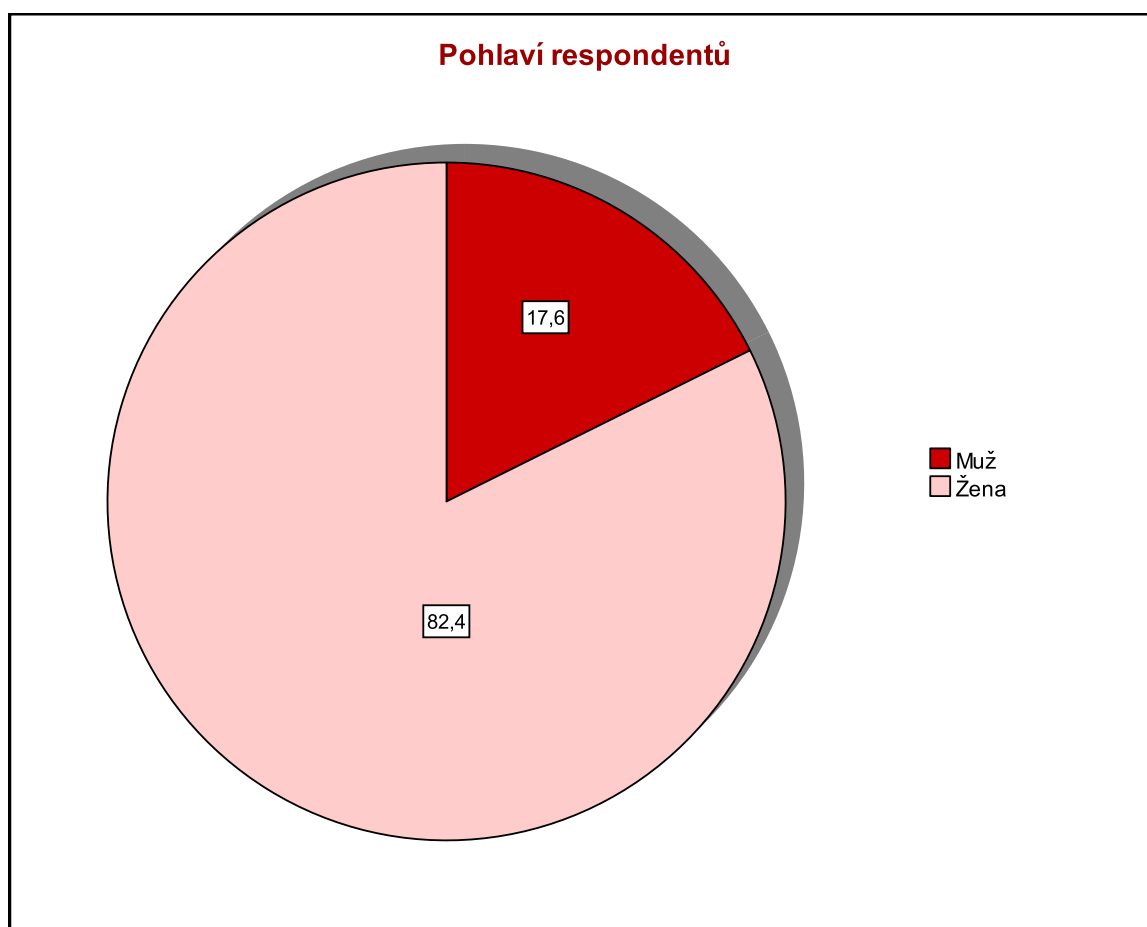
Důležitost vlastností LMS MOODLE							
	6	7	8	9	10	Total	Missing
Důležitost funkčnosti	2	2	1	0	2	123	13
Důležitost přístupnosti	13	12	5	6	3	123	13
Důležitost flexibility	17	23	23	27	4	123	13
Důležitost přehlednosti	17	13	14	3	3	123	13
Důležitost rychlosti	10	14	20	17	5	123	13
Důležitost designu	5	7	9	21	71	123	13
Důležitost zpětné vazby	13	16	25	13	4	123	13
Důležitost zabezpečení	21	12	15	19	16	123	13
Důležitost efektivnosti	12	17	9	14	13	123	13
Důležitost spolehlivosti	12	6	3	2	2	123	13

1 – nejvíce důležité

10 – nejméně důležité

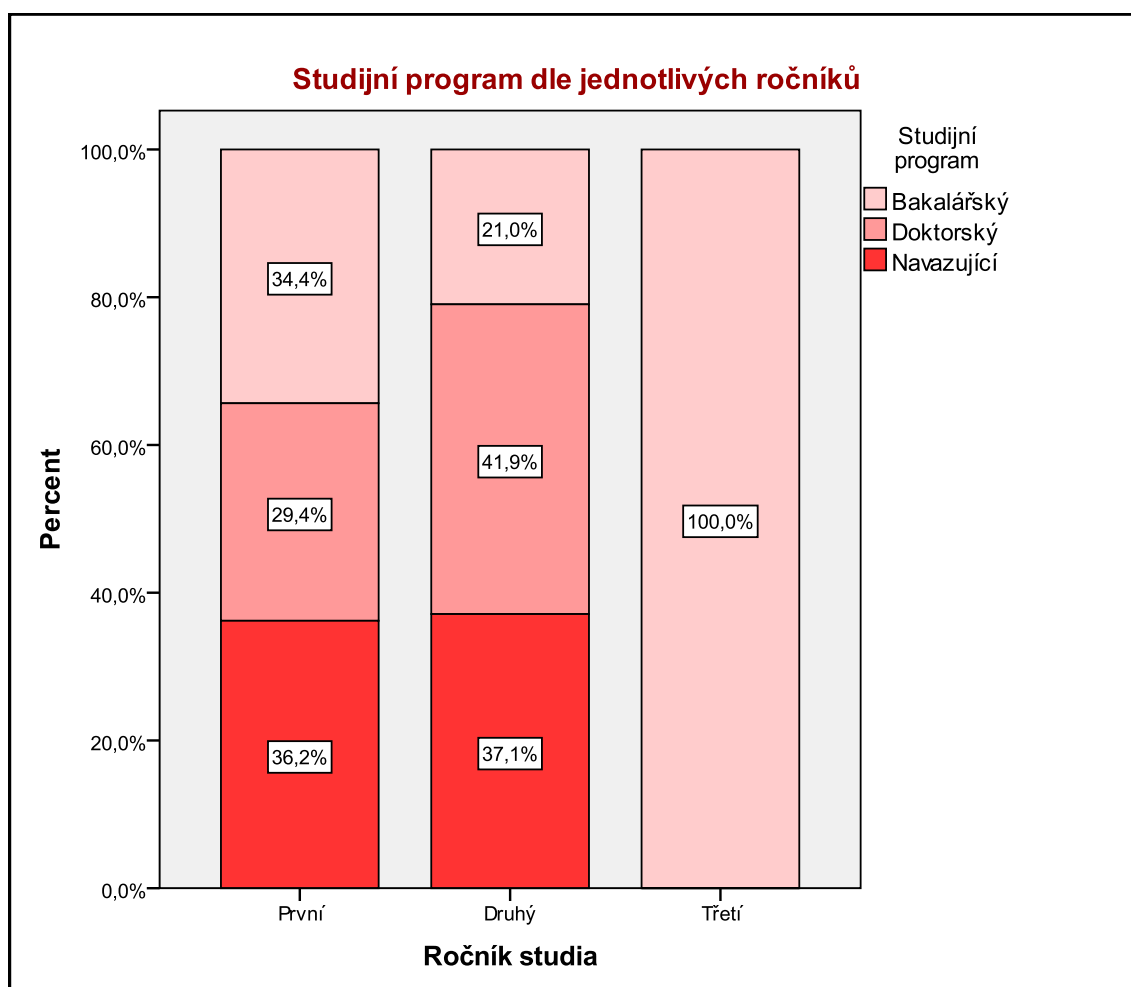
OT. 12: Jaké je Vaše pohlaví?

Pohlaví respondentů					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muž	24	17,6 %	17,6 %	17,6 %
	Žena	112	82,4 %	82,4 %	100,0 %
	Total	136	100,0 %	100,0 %	



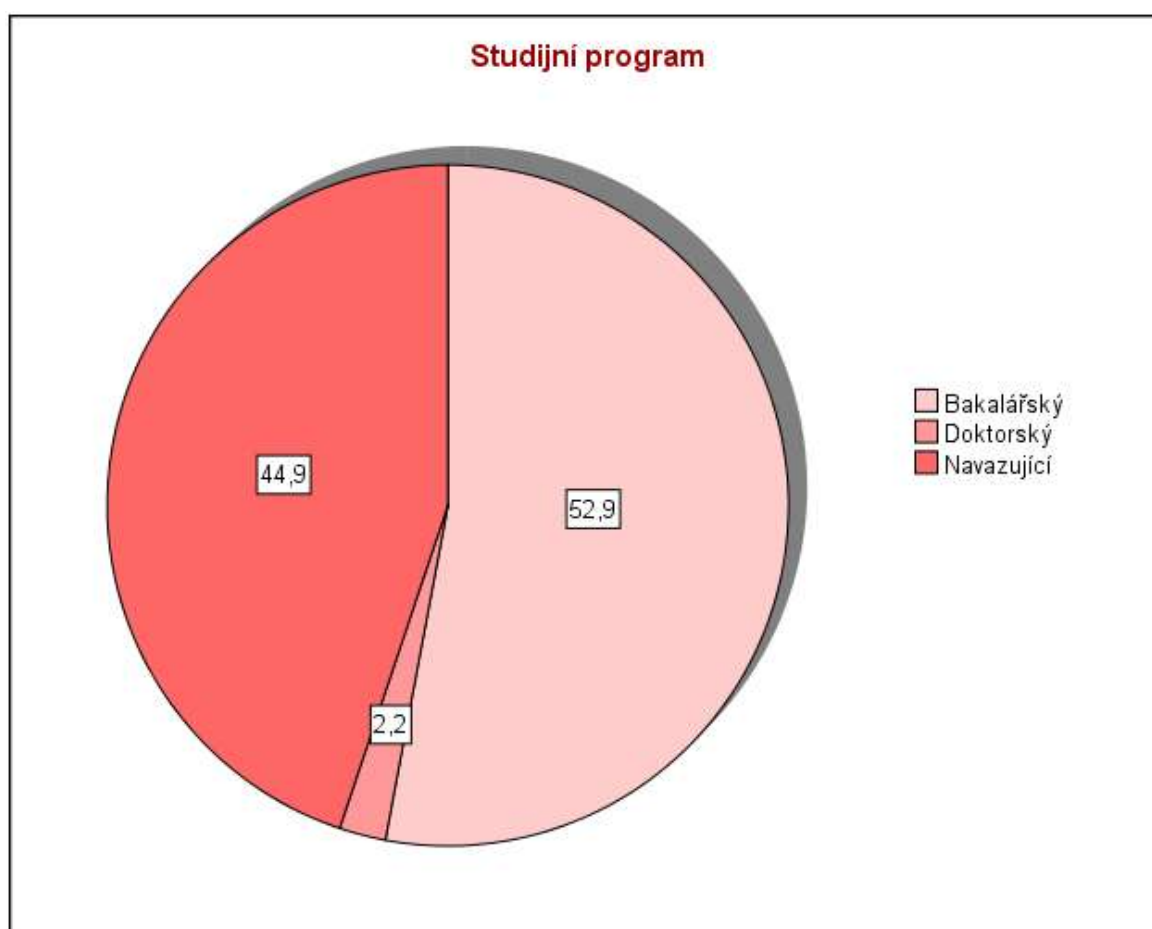
OT. 13: Z kterého jste ročníku?

Ročník studia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	První	54	39,7 %	39,7 %	39,7 %
	Druhý	62	45,6 %	45,6 %	85,3 %
	Třetí	20	14,7 %	14,7 %	100,0 %
	Total	136	100,0 %	100,0 %	



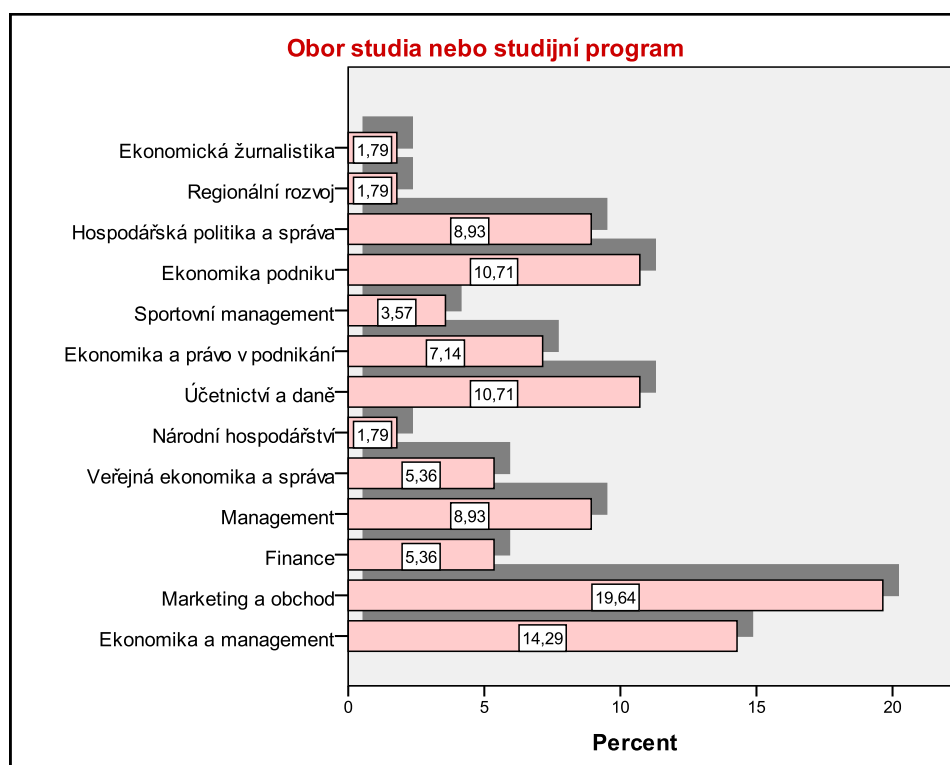
OT: 14: Studijní program

Studijní program					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bakalářský	72	52,9 %	52,9 %	52,9 %
	Doktorský	3	2,2 %	2,2 %	55,1 %
	Navazující	61	44,9 %	44,9 %	100,0 %
	Total	136	100,0 %	100,0 %	



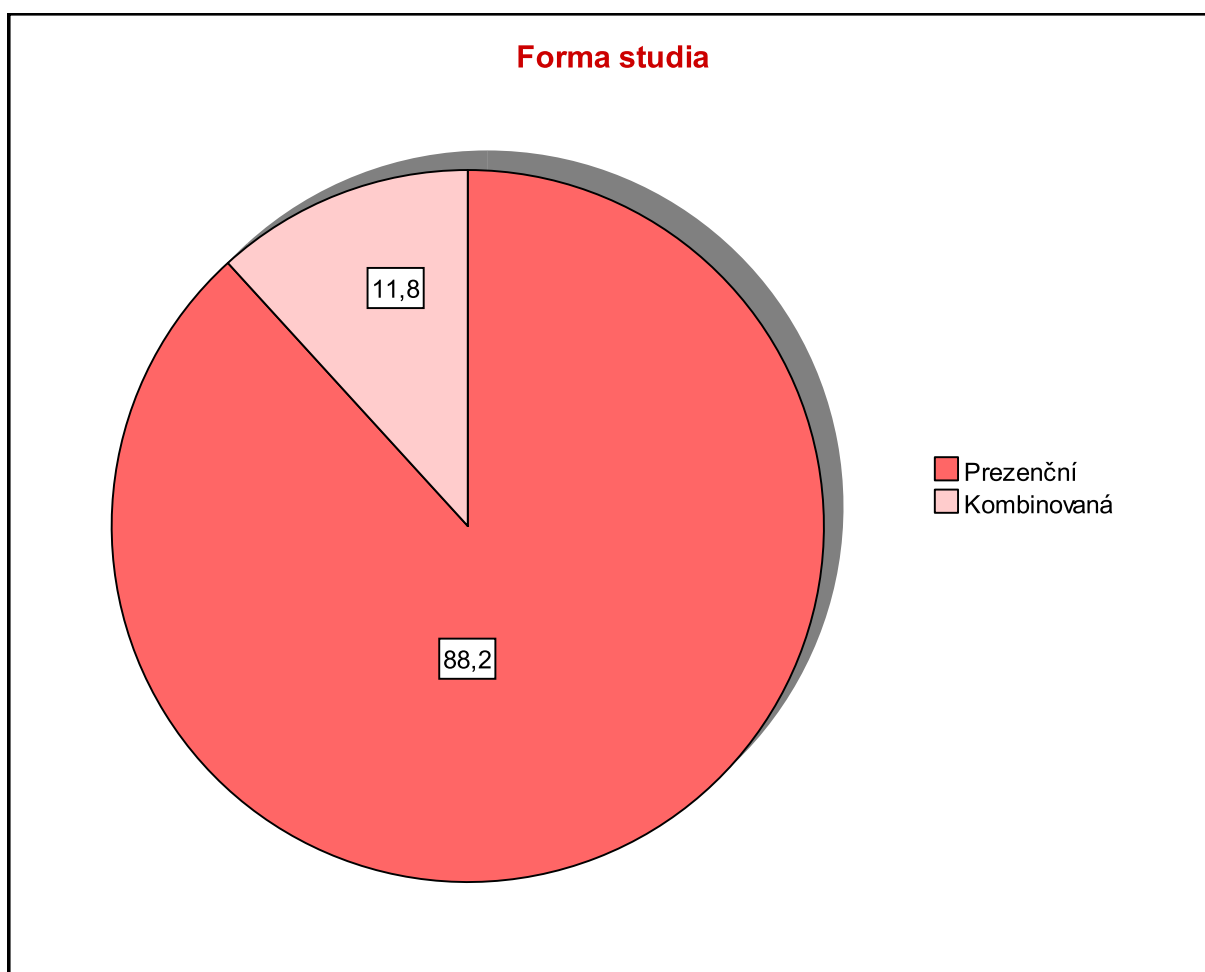
OT. 15: Obor studia

Obor studia nebo studijní program					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ekonomika a management	8	5,9 %	14,3 %	14,3 %
	Marketing a obchod	11	8,1 %	19,6 %	33,9 %
	Finance	3	2,2 %	5,4 %	39,3 %
	Management	5	3,7 %	8,9 %	48,2 %
	Veřejná ekonomika a správa	3	2,2 %	5,4 %	53,6 %
	Národní hospodářství	1	0,7 %	1,8 %	55,4 %
	Účetnictví a daně	6	4,4 %	10,7 %	66,1 %
	Ekonomika a právo v podnikání	4	2,9 %	7,1 %	73,2 %
	Sportovní management	2	1,5 %	3,6 %	76,8 %
	Ekonomika podniku	6	4,4 %	10,7 %	87,5 %
	Hospodářská politika a správa	5	3,7 %	8,9 %	96,4 %
	Regionální rozvoj	1	0,7 %	1,8 %	98,2 %
	Ekonomická žurnalistika	1	0,7 %	1,8 %	100,0 %
	Total	56	41,2 %	100,0 %	
Missing	System	80	58,8 %		
Total		136	100,0 %		



OT. 16: Forma studia

Forma studia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Prezenční	120	88,2 %	88,2 %	88,2 %
	Kombinovaná	16	11,8 %	11,8 %	100,0 %
	Total	136	100,0 %	100,0 %	



Příloha č. 9 - Další výsledky výzkumu

Dotazník pro pedagogy

OT. 5: Jak jste spokojen (a) s vlastnostmi LMS MOODLE?

Statistics											
		Funkčnost	Přístupnost	Flexibilita	Přehlednost	Rychlost	Design	Zpětná vazba	Zabezpečení	Efektivnost	Spolehlivost
N	Valid	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	Missing	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Mean		2,04	1,71	2,07	2,54	2,25	2,43	2,18	2,00	2,07	1,96
Std. Error of Mean		,081	,113	,114	,158	,111	,149	,127	,089	,114	,096
Median		2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Mode		2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Std. Deviation		,429	,600	,604	,838	,585	,790	,670	,471	,604	,508

Spokojenost s flexibilitou LMS MOODLE			
Statistics=Adjusted Residual			
		Pohlaví	
		muž	žena
Flexibilita	Velmi spokojen(a)	-1,6	1,6
	Spiše spokojen(a)	-1,2	1,2
	Spiše nespokojen(a)	2,7	-2,7

Chi-Square Test: spokojenost s flexibilitou* pohlaví			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,642 ^a	2	,013
Likelihood Ratio	9,821	2	,007
Linear-by-Linear Association	7,826	1	,005
N of Valid Cases	28		
a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,43.			

Spokojenost s rychlostí LMS MOODLE			
Statistics=Adjusted Residual			
		Pohlaví	
		muž	žena
Rychlost	Velmi spokojen(a)	-,8	,8
	Spíše spokojen(a)	-1,9	1,9
	Spíše nespokojen(a)	2,7	-2,7
	Velmi nespokojen(a)	-,8	,8

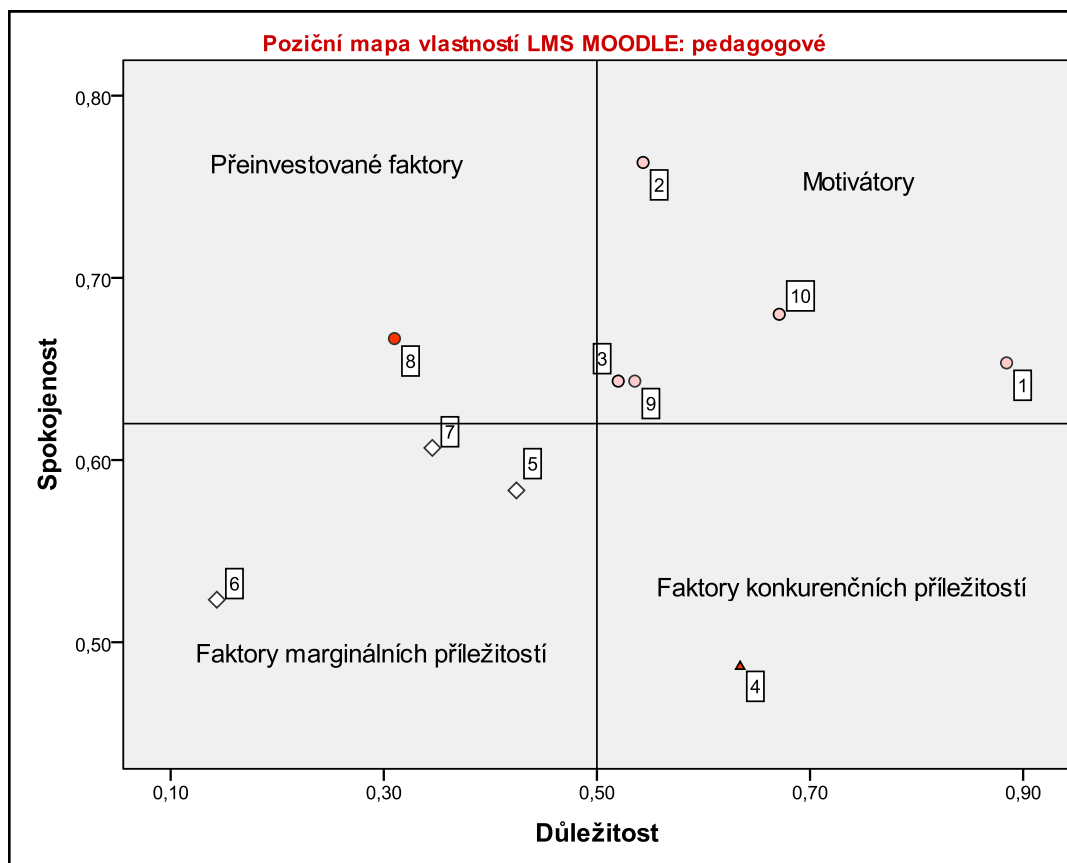
Chi-Square Test: spokojenost s rychlostí* pohlaví			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,037 ^a	3	,045
Likelihood Ratio	8,598	3	,035
Linear-by-Linear Association	2,838	1	,092
N of Valid Cases	28		
a. 6 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.			

Spokojenost se spolehlivostí LMS MOODLE			
Statistics=Adjusted Residual			
		Pohlaví	
		muž	žena
Spolehlivost	Velmi spokojen(a)	-,5	,5
	Spíše spokojen(a)	-1,4	1,4
	Spíše nespokojen(a)	2,5	-2,5

Chi-Square Test: spokojenost se spolehlivostí* pohlaví			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,067 ^a	2	,048
Likelihood Ratio	6,872	2	,032
Linear-by-Linear Association	3,351	1	,067
N of Valid Cases	28		
a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,07.			

OT. 5: Jak jste spokojen (a) s vlastnostmi LMS MOODLE?

OT. 6: Důležitost jednotlivých vlastností



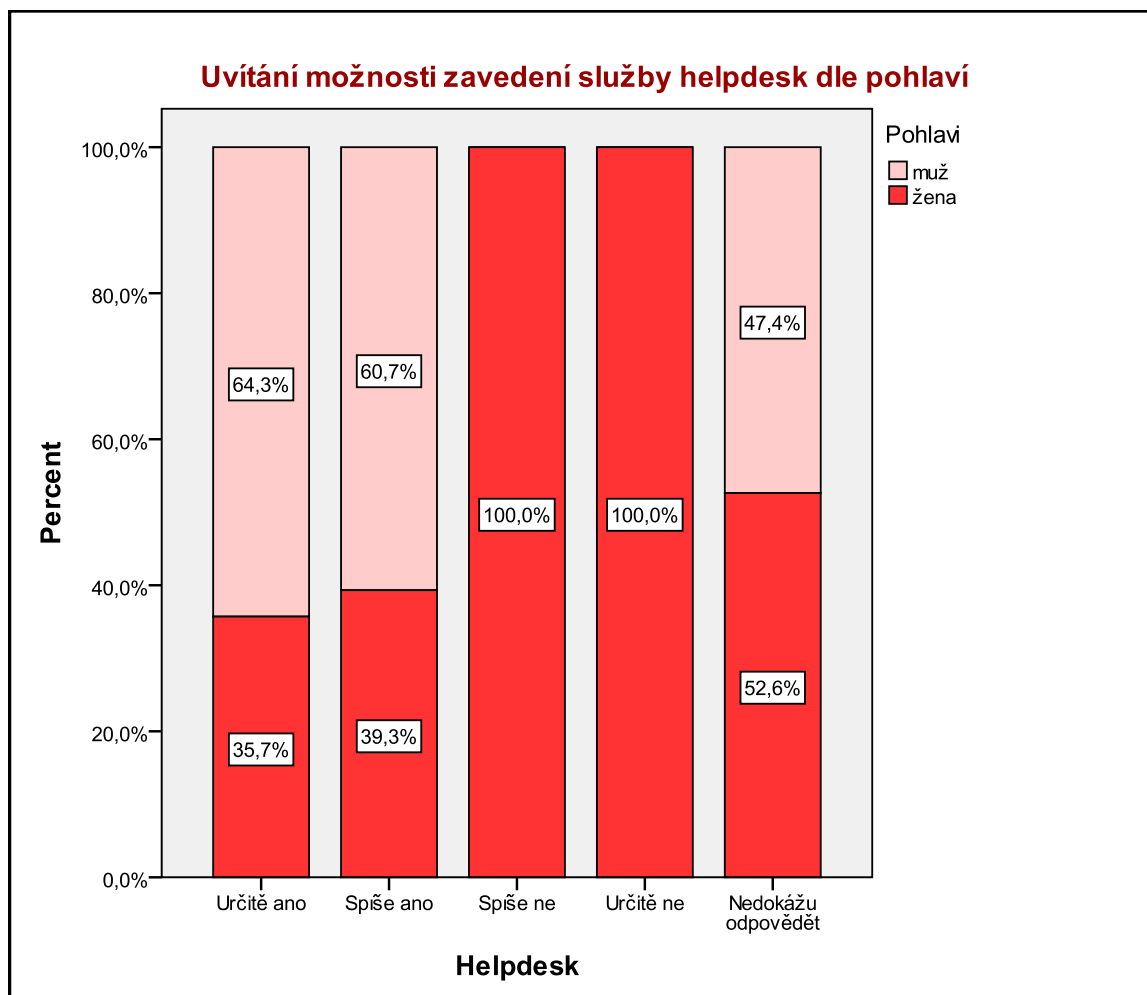
1: Funkčnost
5: Rychlost
9: Efektivnost

2. Přístupnost
6. Design
10. Spolehlivost

3. Flexibilita
7. Zpětná vazba

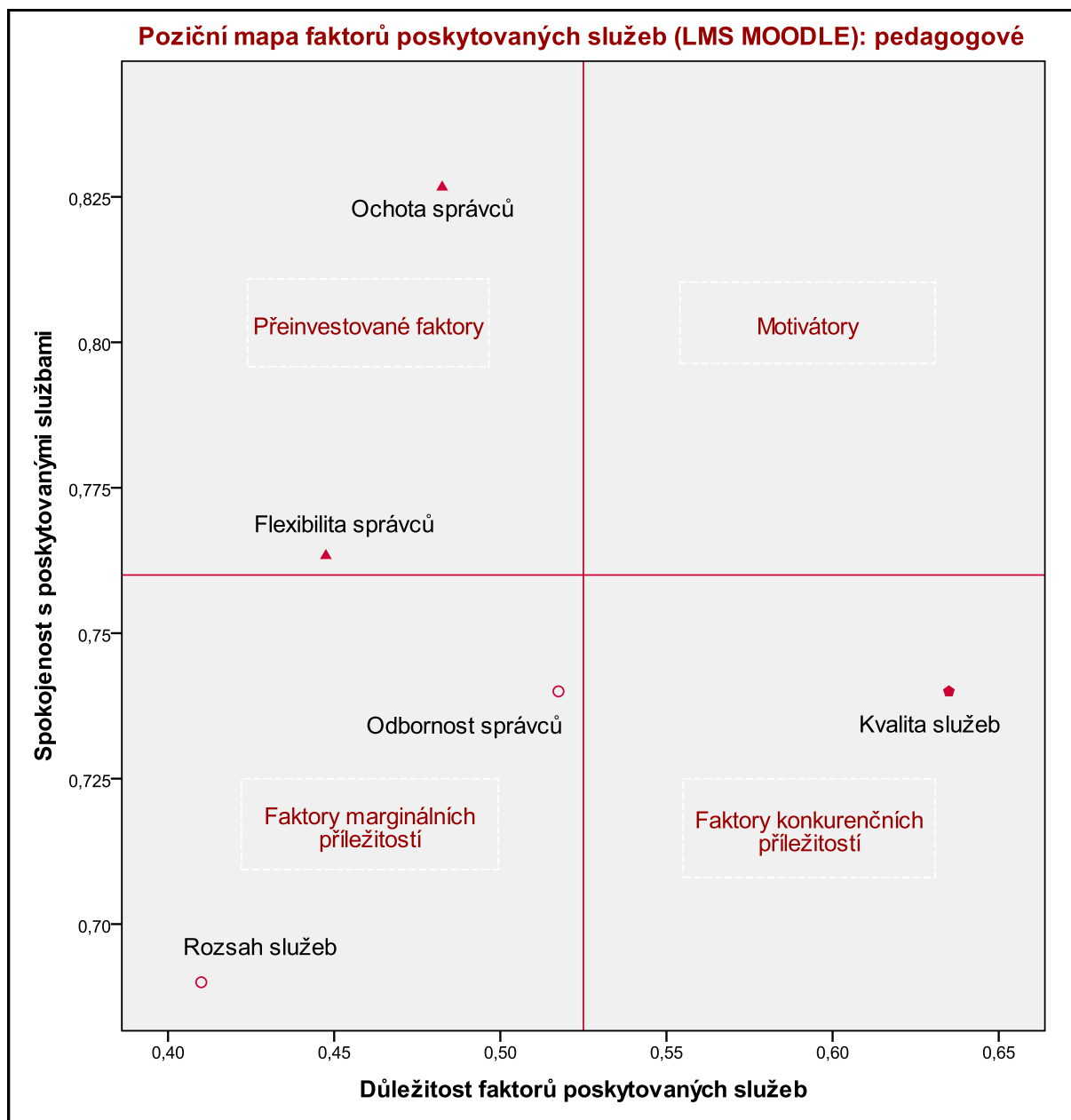
4. Přehlednost
8. Zabezpečení

OT. 8: IIV nově zřizuje možnost komunikace prostřednictvím helpdesku, vítáte tuto možnost?



OT. 9: Jak jste spokojen (a) s poskytovanými službami, které se týkají LMS MOODLE?

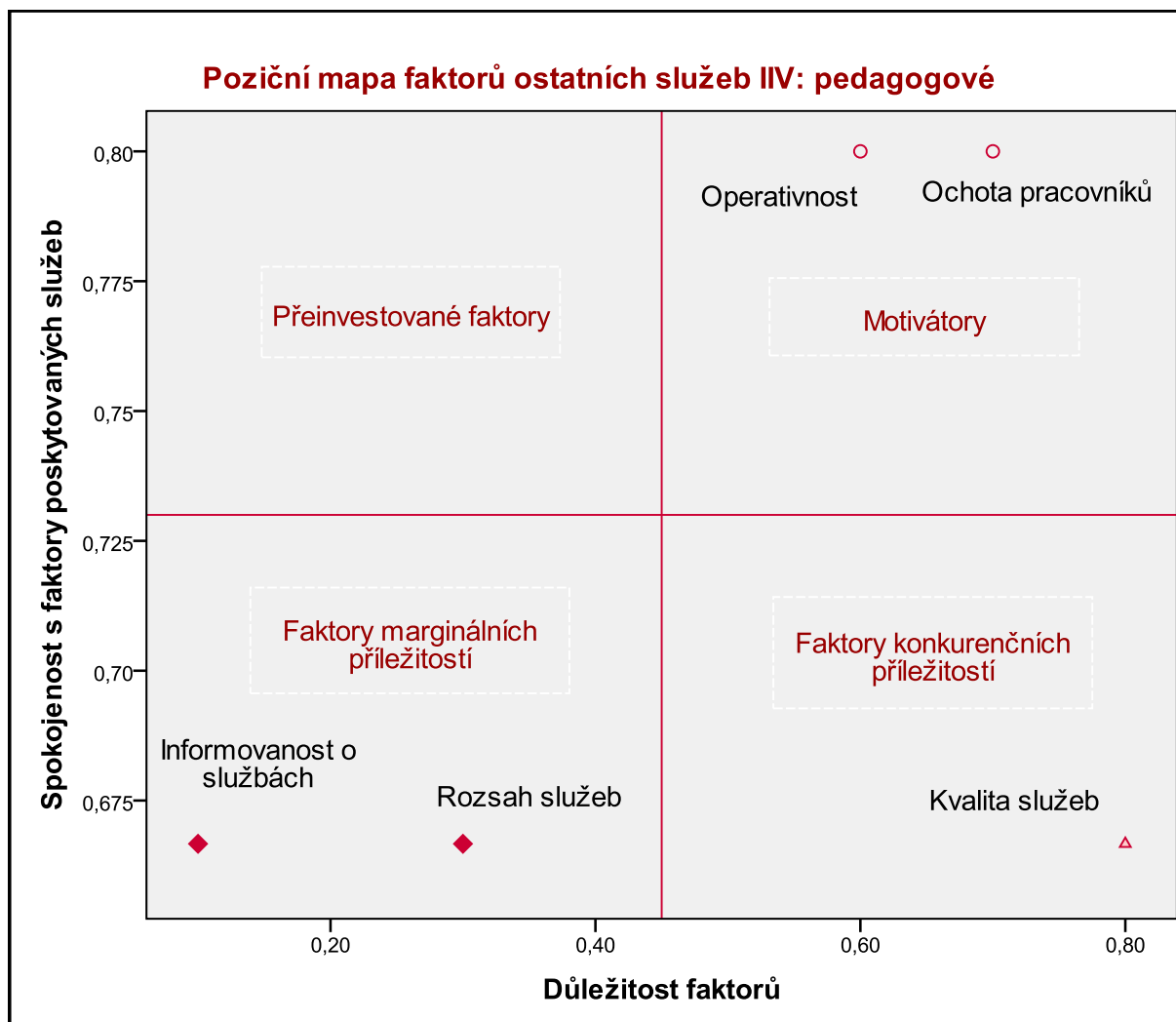
OT. 10: Prosím, seřad'te faktory podle důležitosti.



Část IIV

OT. 8: Jak jste spokojen (a) s ostatními službami IIV?

OT. 9: Seřad'te prosím tyto faktory podle důležitosti.



Dotazník pro studenty

OT. 9: Co od MOODLU očekáváte?

Crosstab						
Statistics=Adjusted Residual						
	Operativnost *		Lepší komunikace *		Zpětná vazba * Pohlaví	
	Pohlaví respondentů		Pohlaví respondentů		respondentů	
	Muž	Žena	Muž	Žena	Muž	Žena
Určitě ano	-2,4	2,4	-2,0	2,0	-2,1	2,1
Spíše ano	3,1	-3,1	2,9	-2,9	1,9	-1,9
Spíše ne	-,5	,5	-1,1	1,1	1,4	-1,4
Určitě ne	-,9	,9	-,9	,9	-1,0	1,0

Chi-Square Tests : operativnost * pohlaví			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,178 ^a	3	,017
Likelihood Ratio	10,115	3	,018
Linear-by-Linear Association	,981	1	,322
N of Valid Cases	126		
a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,67.			

Chi-Square Tests: lepší komunikace * pohlaví			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,866 ^a	3	,031
Likelihood Ratio	10,046	3	,018
Linear-by-Linear Association	,360	1	,549
N of Valid Cases	126		
a. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,67.			

OT. 10: Jak jste spokojen (a) s vlastnostmi LMS MOODLE?

Descriptives				
Statistics= Mean				
	Bakalářský	Doktorský	Navazující	Total
Spokojenost s funkčností	1,81	2,67	1,65	1,75
Spokojenost s přístupností	1,70	2,33	1,57	1,65
Spokojenost s flexibilitou	1,89	3,00	1,93	1,94
Spokojenost s přehledností	2,06	3,00	2,45	2,27
Spokojenost s rychlostí	1,84	2,67	1,92	1,90
Spokojenost s designem	2,29	3,00	2,45	2,38
Spokojenost se zpětnou vazbou	2,35	3,00	2,12	2,25
Spokojenost se zabezpečením	1,86	2,67	2,00	1,94
Spokojenost s efektivností	1,94	2,67	1,88	1,93
Spokojenost se spolehlivostí	1,89	2,67	1,97	1,94

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Spokojenost s funkčností	2,066	2	123	,131
Spokojenost s přístupností	,329	2	123	,720
Spokojenost s flexibilitou	,688	2	123	,504
Spokojenost s přehledností	,074	2	123	,928
Spokojenost s rychlostí	1,319	2	122	,271
Spokojenost s designem	,260	2	123	,771
Spokojenost se zpětnou vazbou	,131	2	123	,877
Spokojenost se zabezpečením	2,094	2	123	,128
Spokojenost s efektivností	2,179	2	123	,118
Spokojenost se spolehlivostí	1,870	2	123	,159

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Spokojenost s funkčností	Between Groups	3,342	2	1,671	4,465	,013
	Within Groups	46,031	123	,374		
	Total	49,373	125			
Spokojenost s přístupností	Between Groups	1,965	2	,983	2,133	,123
	Within Groups	56,670	123	,461		
	Total	58,635	125			
Spokojenost s flexibilitou	Between Groups	3,537	2	1,768	4,031	,020
	Within Groups	53,956	123	,439		
	Total	57,492	125			
Spokojenost s přehledností	Between Groups	6,229	2	3,115	3,966	,021
	Within Groups	96,596	123	,785		
	Total	102,825	125			
Spokojenost s rychlostí	Between Groups	2,011	2	1,005	2,128	,123
	Within Groups	57,637	122	,472		
	Total	59,648	124			
Spokojenost s designem	Between Groups	2,007	2	1,004	1,511	,225
	Within Groups	81,707	123	,664		
	Total	83,714	125			
Spokojenost se zpětnou vazbou	Between Groups	3,372	2	1,686	3,428	,036
	Within Groups	60,501	123	,492		
	Total	63,873	125			
Spokojenost se zabezpečením	Between Groups	2,230	2	1,115	3,090	,049
	Within Groups	44,381	123	,361		
	Total	46,611	125			
Spokojenost s efektivností	Between Groups	1,761	2	,881	1,984	,142
	Within Groups	54,596	123	,444		
	Total	56,357	125			
Spokojenost se spolehlivostí	Between Groups	1,789	2	,894	2,350	,100
	Within Groups	46,822	123	,381		
	Total	48,611	125			

Jsou rozdíly ve spokojenosti s funkčností, s flexibilitou, s přehledností, se zpětnou vazbou a se zabezpečením.

Chi-Square Tests:spokojenost s funkčností*studijní program			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,030 ^a	6	,001
Likelihood Ratio	10,284	6	,113
Linear-by-Linear Association	1,953	1	,162
N of Valid Cases	126		
a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.			

Chi-Square Tests:spokojenost s flexibilitou*studijní program			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,623 ^a	6	,001
Likelihood Ratio	9,392	6	,153
Linear-by-Linear Association	,140	1	,709
N of Valid Cases	126		
a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.			

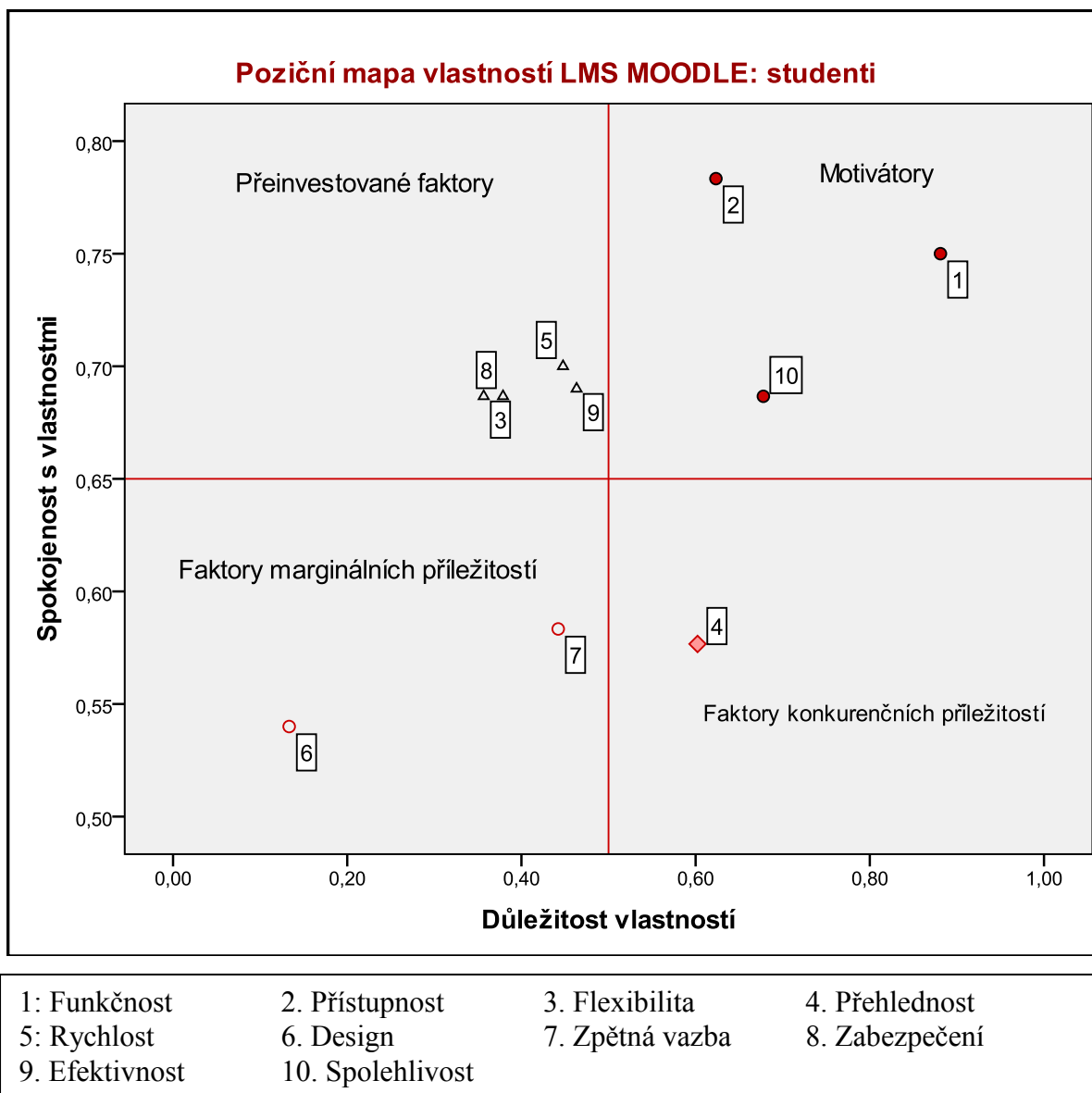
Chi-Square Tests:spokojenost s rychlostí * studijní program			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,056 ^a	6	,009
Likelihood Ratio	11,077	6	,086
Linear-by-Linear Association	,391	1	,532
N of Valid Cases	125		
a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.			

Chi-Square Tests: spokojenost se zabezpečením*studijní program			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24,539 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	11,618	6	,071
Linear-by-Linear Association	1,702	1	,192
N of Valid Cases	126		
a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.			

Chi-Square Tests:spokojenost s efektivností*studijní program			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,380 ^a	6	,005
Likelihood Ratio	12,185	6	,058
Linear-by-Linear Association	,186	1	,666
N of Valid Cases	126		
a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.			

Chi-Square Tests: spokojenost se spolehlivostí*studijní program			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,953 ^a	6	,030
Likelihood Ratio	6,207	6	,400
Linear-by-Linear Association	,489	1	,485
N of Valid Cases	126		
a. 6 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.			

OT. 11: Seřad'te faktory podle důležitosti



Group Statistics					
	Pohlaví respondentů	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Důležitost funkčnosti	Muž	21	2,29	1,927	,421
	Žena	102	2,02	1,763	,175
Důležitost přístupnosti	Muž	21	4,86	2,833	,618
	Žena	102	4,29	2,276	,225
Důležitost flexibility	Muž	21	6,48	2,379	,519
	Žena	102	6,85	2,051	,203
Důležitost přehlednosti	Muž	21	4,38	2,133	,465
	Žena	102	4,62	2,648	,262
Důležitost rychlosti	Muž	21	5,90	2,682	,585
	Žena	102	5,98	2,316	,229
Důležitost designu	Muž	21	9,29	1,384	,302
	Žena	102	8,71	2,085	,206
Důležitost zpětné vazby	Muž	21	6,19	2,462	,537
	Žena	102	5,99	2,314	,229
Důležitost zabezpečení	Muž	21	6,33	2,536	,553
	Žena	102	6,64	2,420	,240
Důležitost efektivnosti	Muž	21	5,43	2,599	,567
	Žena	102	5,91	2,704	,268
Důležitost spolehlivosti	Muž	21	3,67	1,826	,398
	Žena	102	3,95	2,103	,208

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,106 ^a	8	,029
Likelihood Ratio	14,978	8	,060
Linear-by-Linear Association	,386	1	,534
N of Valid Cases	123		
a. 13 cells (72,2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.			

Díky výsledkům χ^2 testu jsem zjistila, že existuje závislost mezi hodnocením důležitosti funkčnosti a pohlavím respondentů. Mezi hodnocením důležitosti ostatních vlastností a pohlaví závislost neexistuje.

Independent Sample Test										
Dependent variables		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Důl. funkčnosti	Eq. var. assumed	,855	,357	,620	121	,536	,266	,429	-,584	1,116
	Eq. var. not assumed			,584	27,325	,564	,266	,455	-,668	1,200
Důl. přístupu	Eq. var. assumed	3,009	,085	,988	121	,325	,563	,570	-,565	1,691
	Eq. var. not assumed			,856	25,577	,400	,563	,658	-,791	1,917
Důl. flexibility	Eq. var. assumed	1,277	,261	-,746	121	,457	-,377	,505	-1,377	,624
	Eq. var. not assumed			-,676	26,463	,505	-,377	,558	-1,522	,768
Důl. přehlednosti	Eq. var. assumed	3,720	,056	-,384	121	,701	-,237	,616	-1,456	,982
	Eq. var. not assumed			-,443	34,032	,660	-,237	,534	-1,322	,849
Důl. rychlosti	Eq. var. assumed	1,033	,311	-,133	121	,895	-,076	,570	-1,205	1,054
	Eq. var. not assumed			-,120	26,494	,905	-,076	,628	-1,366	1,215
Důl. designu	Eq. var. assumed	4,602	,034	1,218	121	,226	,580	,476	-,363	1,522
	Eq. var. not assumed			1,585	41,292	,121	,580	,366	-,159	1,318
Důl. zpětné vazby	Eq. var. assumed	,034	,855	,357	121	,722	,200	,561	-,910	1,310
	Eq. var. not assumed			,343	27,757	,734	,200	,584	-,997	1,397
Důl. zabezpečení	Eq. var. assumed	,004	,951	-,520	121	,604	-,304	,585	-1,461	,854
	Eq. var. not assumed			-,504	28,006	,618	-,304	,603	-1,539	,932

Důl. efektiv nosti	Eq. var. assumed	,819	,367	-,751	121	,454	-,483	,644	-1,758	,791
	Eq. var.not assumed			-,770	29,609	,447	-,483	,627	-1,765	,799
Důl. spolehl ivosti	Eq. var. assumed	,359	,550	-,576	121	,566	-,284	,494	-1,262	,693
	Eq. var.not assumed			-,632	31,949	,532	-,284	,450	-1,200	,631

Mezi muži a ženami jsou různé rozptyly u hodnocení důležitosti designu, ale jsou shodné průměry. U ostatních parametrů nejsou rozdíly ani v průměrech, ani rozptylech.

